Nicolae Sfetcu

Émotions et intelligence émotionnelle dans les organisations

Collection ESSAYS

MultiMedia Publishing

Émotions et intelligence émotionnelle dans les organisations

Nicolae Sfetcu

09.04.2020

Sfetcu, Nicolae, « Émotions et intelligence émotionnelle dans les organisations », SetThings (9 avril 2020), MultiMedia Publishing (ISBN : 978-606-033-354-8), DOI: 10.13140/RG.2.2.28567.93600, URL = https://www.telework.ro/fr/e-books/emotions-et-intelligence-emotionnelle-dans-les-organisations/

Email: nicolae@sfetcu.com

Une traduction partielle de :
Sfetcu, Nicolae, " Emoțiile și inteligența emoțională în organizații", SetThings (31 decembrie 2019), DOI: 10.13140/RG.2.2.32991.20640, URL = https://www.telework.ro/ro/e-books/emotiile-si-inteligenta-emotionala-in-organizatii/

Abstract

Une argumentation pour l'importance dualiste des émotions dans la société, individuellement et au niveau communautaire. La tendance actuelle à la prise de conscience et au contrôle des émotions grâce à l'intelligence émotionnelle a un effet bénéfique dans les affaires et pour le succès des activités sociales mais, si nous n'y prenons pas garde, elle peut conduire à une aliénation irréversible au niveau individuel et social. L'essai est composé de trois parties principales: *Émotions* (*Modèles d'émotions, Le processus des émotions, La bonheur, La philosophie des émotions, L'éthique des émotions*), *Intelligence émotionnelle* (*Modèles d'intelligence émotionnelle, L'intelligence émotionnelle dans la recherche et l'éducation, La philosophie d'intelligence émotionnelle, L'intelligence émotionnelle dans la philosophie orientale*) et *Intelligence émotionnelle dans les organisations* (*Travail émotionnel, La philosophie de l'intelligence émotionnelle dans les organisations, La critique de l'intelligence émotionnelle dans les organisations, L'éthique de l'intelligence émotionnelle dans les organisations*). Dans les *Conclusions*, je présente un résumé des déclarations contenues dans le document.

1. Émotions

L'émotion est un état mental induit par un ou plusieurs stimuli internes ou externes (Panksepp 2004) (A. R. Damasio 1998) (Ekman et Davidson 1994) qui détermine les changements chimiques du corps, les réponses comportementales et un certain état. (Cabanac 2002) (Schacter, Gilbert, et Wegner 2011) L'émotion est dans une interdépendance permanente avec l'humeur, le tempérament, la personnalité, la disposition et la motivation de la personne. (.about.com 2019) La signification du mot *émotion* dans le langage courant est très différente de celle du discours académique. (Fehr et Russell 1984)

Le terme « *émotion* » a été introduit dans la recherche pour désigner les passions, les sentiments et les affects. (Dixon 2003) Le concept moderne d'émotion est apparu vers les années 1830. « Personne ne ressentait d'émotions avant 1830 environ. Au lieu de cela, ils ressentaient d'autres choses - « passions », « accidents de l'âme », « sentiments moraux » - et ils les ont expliqué très différemment de la façon dont nous comprenons les émotions aujourd'hui. » (Smith 2016) Les émotions peuvent être définies comme une expérience positive ou négative associée à un modèle particulier d'activité physiologique. « Le rôle initial des émotions était de motiver des comportements adaptatifs qui, dans le passé, auraient contribué à la transmission des gènes par la survie, la reproduction et la sélection naturelle. » (Schacter, Gilbert, et Wegner 2011) (Pinker et Foster 2014) Le dictionnaire Oxford définit l'émotion comme « un sentiment fort résultant des circonstances, des humeurs ou des relations avec les autres ». (Oxford 2019) Joseph LeDoux a défini les émotions comme le résultat d'un processus cognitif et conscient qui apparaît en réponse à des stimuli qui agissent sur le corps. (Emory 2018)

Les émotions peuvent être des événements ou des dispositions, de durée variable (Scarantino et de Sousa 2018) avec une intensité sur une échelle continue selon le psychothérapeute Michael C. Graham. (Graham, Priddy, et Graham 2014) Les réponses

émotionnelles peuvent être des mécanismes verbaux, physiologiques, comportementaux et/ou neuronaux. (Fox 2008) Les émotions entraînent des changements physiques et psychologiques qui influencent le comportement. (Schacter, Gilbert, et Wegner 2011) Ils sont souvent le moteur des motivations. (Gaulin et McBurney 2003) Les émotions sont des réponses à des événements internes et externes importants. (Schacter, Gilbert, și Wegner 2011) Les émotions facilitent l'adaptation à l'environnement, résultant de l'évolution. (Ekman 1992) Les émotions permettent la communication dans une communauté, (Fielding 2015) avec une valeur éthique positive ou négative.

La classification des émotions n'est pas universelle et dépend du contexte culturel, (J. A. Russell 1991) bien que certaines émotions aient un caractère interculturel, elles sont universelles. (Wierzbicka 1999) Graham différencie les émotions comme fonctionnelles ou dysfonctionnelles, et soutient que toutes les émotions fonctionnelles ont des avantages. Une autre façon de classer les émotions est en fonction de la cible possible. (Hume 2011) Selon la durée de vie, on peut distinguer entre les épisodes émotionnels (à court terme) et les dispositions émotionnelles (comparables aux traits de caractère). D'autres spécialistes incluent les émotions dans une catégorie plus générale des « états affectifs ». (Schwarz 2012)

Paul Ekman a soutenu que les émotions sont discrètes, mesurables et physiologiquement distinctes, certaines étant même universellement reconnaissables, indépendantes de la culture, respectivement colère, dégoût, peur, bonheur, tristesse et surprise. (Handel 2011) Des études récentes de Daniel Cordaro et Dacher Keltner ont élargi la liste des émotions. (Cordaro et al. 2016) (Cordaro et al. 2018) (Keltner, Oatley, et Jenkins 2013) Robert Plutchik a développé la « roue des émotions », suggérant huit émotions primaires groupées positivement ou négativement: joie contre tristesse; colère contre peur; confiance contre dégoût; et surprise contre anticipation. (Handel

2011) Les émotions complexes naissent de la combinaison d'émotions de base dans un certain contexte culturel. (Plutchik 2001)

1.1 Modèles d'émotion

L'émotion peut être différente d'autres constructions similaires (Fox 2008) telles que les sentiments (tous les sentiments n'incluent pas l'émotion (Givens 2014) ; les humeurs (elles durent beaucoup plus longtemps que les émotions, sont moins intenses et souvent dépourvues de stimulus contextuel (Hume 2011)) ou affect (expérience des sentiments ou des émotions).

Platon, dans la *République*, (Plato 2015) propose trois composantes fondamentales de l'esprit humain : le raisonnement, le désir et les parties émotionnelles. Pour Aristote, les émotions étaient importantes dans la vie morale, une composante essentielle de la vertu. (Aristotle 1566) Les stoïciens ont souligné l'importance des émotions dans le jugement (dans les théories stoïciennes, les émotions sont considérées comme un obstacle à la raison, et donc à la vertu). Au Moyen Âge, la vision aristotélicienne a été développée par les scolastiques, en particulier par Thomas Aquino. (Aquinas 2013) Avicenne (11e siècle) peut être considérée comme un précurseur de l'intelligence émotionnelle, considérant que les émotions influencent la santé et les comportements et suggérant la nécessité de gérer les émotions. (Haque 2004) Dans la Chine ancienne, les émotions excessives étaient considérées comme nuisibles, y compris pour les organes vitaux. (Suchy 2011)

La théorie de l'évolution, à travers le livre de Charles Darwin de 1872, *L'expression des émotions chez l'homme et les animaux*, a influencé la perspective des émotions. (Darwin et Prodger 1998) Darwin a soutenu que les émotions ont évolué à travers l'héritage des traits acquis, (Sheldrake 2015) mais qu'elles ne servent aucun but évolutif aux humains, ni dans la communication ni dans la survie. (Hess et Thibault 2009) À partir de l'étude des expressions non

verbales, il a conclu que certaines expressions ont une universalité interculturelle, illustrant par des expressions homologues d'émotions qui apparaissent chez les animaux. Cet aspect a conduit à l'étude neuronale des émotions.

Au début de l'ère moderne, les émotions ont été abordées dans les œuvres des philosophes tels que René Descartes, Niccolò Machiavelli, Baruch Spinoza, (A. Damasio 2003) Thomas Hobbes (Hobbes 1651) et David Hume. Les émotions étaient considérées comme adaptatives et, en sec. 18, ont été étudiés principalement dans une perspective psychiatrique empirique. Un modèle émotionnel développé par Descartes et soutenu par de nombreux psychologues contemporains prend en compte quelques émotions de base à partir desquelles toutes les autres émotions sont composées. Hobbes a assimilé des « passions » avec des attractions ou des aversions spécifiques. Hume considérait que la raison était l'esclave des passions, et pour Spinoza les émotions font la différence entre la meilleure et la pire vie, influençant le pouvoir de l'âme. Kant voyait les émotions comme des phénomènes essentiellement connotatifs.

Il existe des modèles alternatifs, basés sur l'évaluation de certaines propriétés, basés sur la physiologie ou la psychologie évolutive. (Panksepp 2000) (Tooby et Cosmides 2008) Les philosophes classiques ont abordé les émotions comme des réponses à certains types d'événements liés à un sujet, provoquant des changements corporels et comportementaux. Au siècle dernier, les émotions étaient négligées, considérées comme un facteur inquiétant. Dernièrement, les émotions sont revenues à l'attention des philosophes et des psychologues, les corroborant avec d'autres disciplines telles que la psychologie, la neurologie, la biologie évolutive et même l'économie.

William James a soutenu en 1884 (James 1884) que les sentiments et les émotions sont secondaires aux phénomènes physiologiques, considérant que la perception des « faits passionnants » détermine directement les réponses physiologiques (« émotions ») (Carlson 2012)

Selon lui, les stimuli déclenchent une activité dans le système nerveux autonome, qui produisant ainsi une expérience émotionnelle dans le cerveau. Il est parti de l'idée que les émotions sont une classe de sentiments, différente des sensations et perceptions par leur qualité expérimentée, développant avec Carl G. Lange la « théorie James-Lange » de l'émotion. (James 1884) Selon cette théorie, les émotions sont des sentiments spécifiques provoqués par des changements dans les conditions physiologiques liées aux fonctions autonomes et motrices. James a déclaré que « nous sommes désolés de pleurer, nous sommes en colère parce que nous avons été frappés, nous avons peur parce que nous tremblons, et non l'inverse [nous ne pleurons pas, ne nous frappons pas ou ne tremblons pas parce que nous sommes désolés, nous sommes en colère, ou nous avons peur, selon le cas). » (James 1884, 190) Ainsi, un stimulus qui évoque l'émotion déclenche un modèle de réponse physiologique qui est interprété comme une émotion particulière, une interprétation appuyée par des expériences. (Laird 2007) Cependant, cette théorie ne fait pas de distinction entre les émotions, selon Walter Cannon. (Cannon 1929) Selon James, ce qui distingue les émotions, c'est que chacune implique la perception d'un ensemble unique de changements corporels. La théorie de James-Lange est contestée en termes de causalité (états corporels qui provoquent des émotions et sont *a priori*), (Reisenzein, Meyer, et Schützwohl 1995) mais la plupart des neurologues contemporains utilisent les composants de la théorie. (Dalgleish 2004) La principale contribution de la théorie est l'accent mis sur la vue des émotions, le fait que les changements dans les correspondances corporelles des émotions peuvent changer l'intensité ressentie. (Dalgleish 2004, 583)

Walter Bradford Cannon a soutenu que les réponses physiologiques sont trop lentes et souvent imperceptibles, et ne pouvaient donc pas représenter la prise de conscience subjective relativement rapide et intense de l'émotion, (Carlson 2012) résultant en des réponses plutôt

indifférenciées. (Cannon 1929) (Cannon 1987) Un événement qui évoque l'émotion déclenche simultanément une réponse physiologique et une expérience consciente d'une émotion. Phillip Bard a développé cette théorie, connue sous le nom de théorie de Cannon-Bard. À la suite des études de Bard, Cannon a soutenu que les stimuli émotionnels déclenchent simultanément les aspects physiologiques et expérientiels de l'émotion. (Cannon 1929)

Taylor pense que les émotions sont étroitement liées aux raisons qui les provoquent. (G. Taylor 1975) Bien que les processus psychologiques de base dépendent des pratiques et des significations socioculturelles, (Triandis 2000) le concept de l'émotion étant relativement nouveau n'a pas approché de manière convaincante l'aspect interculturel, (S. Sharma et al. 2009) la culture influençant essentiellement la compréhension et l'expression des émotions. (Lewis, Haviland-Jones, et Barrett 2008) Les psychologues utilisent des méthodes telles que l'analyse factorielle pour limiter les émotions à des dimensions mesurables et en même temps différenciables. (K. R. Scherer et al. 2013) Sur la base de ces dimensions, des cartes de coordonnées sont construites (Osgood, Suci, et Tannenbaum 1957) pour mettre en évidence une composante importante de l'émotion, l'affect du noyau. (Schacter, Gilbert, et Wegner 2011) (J. A. Russell et Lisa Feldman 1999)

Les vues contemporaines se sont concentrées sur la motivation, par les émotions, des comportements adaptatifs dans l'environnement ancestral. (Gaulin et McBurney 2003) Les émotions sont donc considérées comme influençant les décisions. (Lerner et al. 2015) La théorie somatique du 20e siècle. 19, en particulier à travers William James, soutiens l'importance primordiale des réponses corporelles aux émotions. La théorie a perdu du terrain au 20e siècle, mais a récemment été reprise dans les études neurologiques (Pace-Schott et al. 2019) des théoriciens tels que John Cacioppo, (Cacioppo 1998) António Damásio, (Aziz-Zadeh et Damasio 2008) Joseph E. LeDoux (LeDoux 1996) et Robert Zajonc. (Emerick 1997)

La théorie à deux facteurs de Stanley Schachter est basée sur les études d'un médecin espagnol, Gregorio Marañón, selon lesquelles les réactions physiologiques contribuent à l'expérience émotionnelle, facilitant une évaluation cognitive ciblée d'un événement physiologique excité donné, et cette évaluation est ce qui définit l'expérience émotionnelle subjective. Les émotions sont donc le résultat du processus en deux étapes : l'excitation physiologique générale et l'expérience de l'émotion. (Schacter, Gilbert, et Wegner 2010a) Les expériences sur lesquelles cette théorie est basée ont été critiquées par Jesse Prinz. (Prinz 2004)

Par la suite, plusieurs théories cognitives ont été développées qui considéraient l'activité cognitive requise pour qu'une émotion se produise. Richard Lazarus, par exemple, a soutenu que les émotions doivent avoir une certaine intention cognitive. (Lazarus 1999) L'émotion serait donc une perturbation résultant d'une appréciation cognitive suivie de changements physiologiques qui provoquent une action. La qualité et l'intensité des émotions seraient ainsi contrôlées par des processus cognitifs. Un autre exemple est Robert C. Solomon, (Solomon 1993) qui soutient que les émotions sont jugements. Son objection au cognitivisme est qu'il peut se produire avec ou sans émotion, de sorte que le jugement ne peut pas être identifié à l'émotion.

Les théories perceptuelles utilisent les perceptions pour atteindre les émotions, (Goldie 2007) étant des théories hybrides des théories somatiques et cognitives. Une telle théorie soutient que les réponses corporelles et la signification des émotions sont importantes pour les émotions, selon les théories cognitives. Selon cette théorie, il s'ensuit que la cognition sur une base conceptuelle n'est pas nécessaire, car les changements corporels incluent causalement le contenu significatif de l'émotion, fournissant des informations sur la relation entre le sujet et le monde. La théorie a été soutenue par le philosophe Jesse Prinz dans son livre *Gut Reactions* (Prinz 2004) et le psychologue James Laird dans le livre *Feelings*. (Laird 2007)

La théorie des événements affectifs a été développée par Howard M. Weiss et Russell Cropanzano dans le contexte d'activités lucratives, ils considèrent que les émotions sont influencées et provoquées par des événements qui à leur tour influencent les attitudes et les comportements. (Weiss et Cropanzano 1996) La théorie a été utilisée par les chercheurs pour mieux comprendre l'émotion d'un point de vue communicatif, en cours de révision par Howard M. Weiss et Daniel J. Beal en 2005. (Weiss et Beal 2005)

Une perspective sur l'émotion, développée par Paul E. Griffiths et Andrea Scarantino, aborde le situationnisme en psychologie (Griffiths 2004) en mettant l'accent sur les facteurs externes dans le processus émotionnel considéré comme purement interne, l'environnement n'étant qu'un stimulus de l'émotion. En revanche, la perspective situationniste considère l'émotion comme le produit d'un organisme influencé par son environnement et les réponses d'autres organismes. L'émotion devient ainsi un facteur actif dans les relations sociales.

Les émotions étant un facteur de motivation dans les interactions et les relations sociales, sont directement liées à la physiologie de base. Le phénotype du tempérament émotionnel affecte les connexions sociales dans les systèmes sociaux complexes, (Kotrschal 2013) en raison des gènes, grâce à des informations codées dans les séquences d'ADN et à la sélection naturelle des traits héréditaires.

La théorie neurobiologique explique l'émotion comme un état mental organisé dans le système limbique du cerveau, comme un schéma d'excitation vertébrale générale avec une intensité dépendant des neurochimiques (dopamine, noradrénaline, sérotonine, ...), médiée par des phéromones et entraînant des changements corporels. (Givens 2014) Les émotions sont liées à certaines activités cérébrales qui dirigent notre attention, motivent notre comportement et déterminent la signification de ce qui se passe autour de nous. Paul Broca, (Broca 1878) James

Papez, (Papez 1995) et Paul D. MacLean (Maclean 1952) ont conclu que l'émotion est liée au système limbique au centre du cerveau.

D'autres théories sont basées sur l'idée du cortex préfrontal gauche activé par des stimuli qui provoquent une approche positive. (Kringelbach et al. 2003) Inversement, l'activation sélective de la région spécifique du cerveau provoque un stimulus positif. La théorie a ensuite été élargie pour inclure des stimuli négatifs. (Merckelbach et Van Oppen 1989) Après vérification de plusieurs modèles neurobiologiques de l'émotion dans le cortex préfrontal, le modèle dit « directionnel » a été accepté, ce qui a permis de meilleures prévisions. (Harmon-Jones et al. 2004)

Une autre approche neurologique proposée par Bud Craig en 2003 distingue deux classes d'émotions : « classique » (évoquée par des stimuli environnementaux) et « homéostatique » (qui nécessite une attention, évoquée par les états du corps) qui motivent le comportement et maintiennent l'environnement interne du corps dans son état idéal. (Craig 2003) Derek Denton considère les émotions homéostatiques comme des « émotions primordiales », les définissant comme « l'élément subjectif des instincts, qui sont les schémas de comportement génétiquement programmés qui contiennent l'homéostasie. Ceux-ci incluent la soif, le besoin d'air et de minéraux spécifiques, la faim, la douleur, etc. Il y a deux éléments constitutifs d'une émotion primordiale - la sensation spécifique, qui, lorsqu'elle est sévère, peut être impérieuse, et l'intention convaincante de contentement par un acte de consommation. » (Denton et al. 2009)

Joseph LeDoux déclare que l'amygdale peut libérer des hormones par le biais d'un déclencheur (comme une réaction), mais « ensuite nous l'abordons par des processus cognitifs et conscients ». (Emory 2018)

Lisa Feldman Barrett met en évidence les différences d'émotions entre les différentes cultures dans la théorie de l'émotion construite, et déclare que les émotions « ne sont pas

déclenchées ; vous les créez. Elles apparaissent comme une combinaison des propriétés physiques de votre corps, un cerveau flexible qui se connecte à n'importe quel environnement dans lequel il se développe également dans votre culture et votre éducation, ce qui garantit cet environnement. » (Barrett 2017a)

1.2 Traitement des émotions

Le modèle Scherer de traitement des émotions comprend cinq composants de base, coordonnés et synchronisés. L'inclusion de l'évaluation cognitive est contestée par les théoriciens qui considèrent l'émotion et la cognition comme des systèmes distincts : (K. R. Scherer 2016)

- Évaluation cognitive des événements et des objets
- Symptômes physiques, physiologiques
- Les tendances d'action, de motivation
- Expressions faciales et vocales
- Sentiments (l'expérience subjective de l'état émotionnel).

Tripathy décrit ce processus : le centre émotionnel du cerveau donne naissance à des sentiments et des émotions, tandis que le néocortex est responsable de la réflexion et du raisonnement. (Tripathy 2018) Dans le processus de développement émotionnel, un signal visuel passe d'abord de la rétine au thalamus, où il est traduit dans le langage du cerveau. Les messages atteignent ensuite le cortex visuel, où ils sont analysés et évalués pour leur signification et leur réponse appropriée. Si la réponse est émotionnelle, un signal va à l'amygdale pour activer les centres émotionnels. Mais une plus petite partie du signal initial va directement du thalamus à l'amygdale dans une transmission plus rapide permettant une réponse plus rapide. Par conséquent, l'amygdale peut déclencher une réponse émotionnelle avant que les centres corticaux ne comprennent pleinement ce qui se passe.

Selon Damasio, le processus émotionnel commence par des considérations conscientes sur l'objet sous forme d'images mentales. (Antonio R. Damasio 2005) Ces images correspondent à un substrat neuronal (représentations topographiques) influencé par les représentations dispositionnelles. Au niveau inconscient, les réseaux du cortex préfrontal répondent automatiquement et involontairement aux signaux issus du traitement des images ci-dessus, selon les représentations dispositionnelles, acquis sur la base d'une expérience personnelle plutôt qu'innée. La réponse est signalée à l'amygdale et au cingulaire antérieur, en activant les noyaux du système nerveux autonome et en signalant au corps par les nerfs périphériques ; envoyer des signaux au système moteur ; activation des systèmes endocriniens et peptidiques, et par l'activation, avec un motif particulier, des noyaux de neurotransmetteurs non spécifiques dans le cerveau et le tronc cérébral basal. Les trois premiers modes de réponses provoquent un « état émotionnel du corps » et sont ensuite signalés aux systèmes limbiques et somatosensoriel. Le dernier type de réponse n'apparaît pas dans le corps lui-même, mais plutôt dans un groupe de structures cérébrales chargées de réguler le corps, avec un impact majeur sur le style et l'efficacité des processus cognitifs, et constitue un chemin parallèle pour la réponse émotionnelle.

Une opinion commune est qu'il existe des émotions primaires et innées qui se produisent naturellement lorsque certaines caractéristiques des stimuli internes sont perçues ou telles que la taille, le mouvement, les sons, certains états corporels, etc. Ces caractéristiques sont traitées et détectées par une composante du système limbique du cerveau, l'amygdale, qui déclenche l'adoption d'un état corporel caractéristique et modifie le traitement cognitif de manière appropriée. La réponse émotionnelle peut atteindre certains objectifs utiles à travers des changements corporels, mais le processus poursuit en déclenchant l'émotion vers l'excitation et en réalisant le lien entre l'excitation et l'état corporel émotionnel. Les émotions primaires (innées, préorganisées,

jamesiennes) dépendent des circuits du système limbique, l'amygdale et la cingulaire antérieure étant les principaux facteurs. Mais le mécanisme des émotions primaires est suivi par les mécanismes des émotions secondaires, qui apparaissent après avoir forcé des connexions entre les sentiments ressentis, les catégories d'objets et de situations, et les émotions primaires. Le processus des émotions secondaires est soutenu par un vaste réseau, qui comprend le cortex préfrontal et les agents somatosensoriels.

Il s'avère que l'émotion est la combinaison d'un processus d'évaluation mentale et de réponses à ce processus. Mais toutes les émotions ne génèrent pas de sentiments, et toutes les émotions ne proviennent pas des émotions. L'émotion et la sensation reposent ainsi sur deux processus fondamentaux, la visualisation d'un certain état corporel juxtaposé lors de la collecte des signaux de déclenchement et de stimulation des muscles, et un processus cognitif qui accompagne les événements respectifs mais qui fonctionne en parallèle.

1.3 Bonheur

> « Le concept de bonheur est un concept si vague que, malgré le désir de chacun d'être heureux, personne ne peut jamais dire en termes précis et cohérents ce qu'il veut et désire vraiment. La raison en est que les éléments qui font partie du concept de bonheur sont entièrement empiriques, c'est-à-dire qu'ils doivent être empruntés de l'expérience, et qu'en même temps, pour l'idée de bonheur, un tout absolu, un maximum de bien-être est nécessaire dans l'état présent et futur. Ou, il est impossible pour une personne finie d'être si perspicace et pourtant si puissante qu'on peut supposer qu'elle peut créer un certain concept de ce qu'elle veut vraiment. La richesse ? ... connaissances ? ... longue vie ? .. santé ? Par conséquent, dans ce sens, il n'est pas impératif de nous imposer au sens strict du terme quoi faire pour être heureux, car le bonheur est un idéal non pas de la raison, mais de l'imagination. » (Kant, Walker, et Meredith 2008)

En philosophie, le bonheur traduit le concept grec d'*eudaimonia*. (Kashdan, Biswas-Diener, et King 2008) Les utilitaristes, tels que John Stuart Mill et Jeremy Bentham, ont préconisé le principe du bonheur maximum comme guide du comportement éthique. Le bonheur, au sens psychologique large, est l'étiquette d'une famille d'états émotionnels agréables. Au cours des

dernières décennies, le domaine de la psychologie positive a généré de nombreuses opinions différentes sur les causes du bonheur et sur les facteurs qui sont en corrélation avec le bonheur. Seligman résume cinq facteurs liés au bien-être : (Seligman et Csikszentmihalyi 2000)

1. Plaisir (corporel)
2. Engagement (activités engageantes)
3. Relations (sociales)
4. Signification (but, idéal) et
5. Réalisations (réalisation des objectifs).

Plusieurs échelles ont été développées pour mesurer le bonheur, telles que l'Échelle de bonheur subjectif (Subjective Happiness Scale, SHS), le programme d'affect positif et négatif (Positive and Negative Affect Schedule, PANAS) et la Satisfaction sur l'échelle de la vie (Satisfaction with Life Scale, SWLS).

Ānanda de *Vedas* hindous, *Upanishad* et *Bhagavad-Gita*, signifie le bonheur éternel, qui accompagne la fin du cycle de la renaissance. Selon l'école de philosophie hindoue Vedanta, *ānanda* apparaît lorsque le *jiva* (l'âme individuelle) se libère de tous les péchés, doutes, désirs, actions, douleurs, souffrances et de tous les plaisirs physiques et mentaux. *Dvaita vedanta* interprète *ānanda* comme le bonheur qui peut être atteint grâce à de bonnes pensées et de bonnes actions qui dépendent de l'état et du contrôle de l'esprit. Ramana Maharshi propose qu'*ānanda* puisse être atteint par introspection, en utilisant la pensée « Qui suis-je ? » (Maharshi et Godman 1988)

L'*ataraxie* est un terme grec utilisé par Pyrrho puis par Epicurus pour un état lucide d'équilibre robuste, caractérisé par la libération continue d'émotions négatives. Atteindre l'*ataraxie* est un objectif pour le pyrrhonisme, l'épicurisme et le stoïcisme. Dans le stoïcisme par opposition

à l'*ataraxie*, l'*apatheia* est l'absence de passions malsaines, la libération du trouble des émotions, pas le silence de l'esprit, étant un état intermédiaire à travers lequel on peut atteindre le stade de tranquillité mentale (*ataraxie*).

Selon Al-Ghazali, théologien musulman, juriste, philosophe et mystique d'origine perse, il existe quatre principaux constituants du bonheur : la connaissance de soi, la connaissance de Dieu, la connaissance de ce monde tel qu'il est réellement et la connaissance du monde suivant. (Griffel 2019)

Les émotions sont conceptualisées en sociologie généralement en termes de caractéristiques multidimensionnelles, telles que les étiquettes culturelles ou émotionnelles, les changements physiologiques, les mouvements expressifs du visage et du corps et l'appréciation des indices situationnels. (Thoits 1989) Jonathan Turner a analysé un large éventail de théories émotionnelles, identifiant quatre émotions primaires basées sur la neurologie humaine qui, lorsqu'elles sont combinées, produisent des expériences émotionnelles plus élaborées et plus complexes (de premier ordre). (Turner 2009) Dans les années 1990, les sociologues se sont concentrés sur différents aspects d'émotions spécifiques et sur la pertinence sociale de ces émotions. (Cooley 1992) (Retzinger 1991) Goffman et Cooley, Scheff ont développé une théorie microsociologique de la connexion sociale selon laquelle la formation ou l'interruption des liens sociaux dépend des émotions que les gens ressentent lors des interactions. (Scheff 1990) Randall Collins a formulé la théorie du rituel d'interaction, selon laquelle nous expérimentons différentes intensités d'énergie émotionnelle lors d'interactions directes. (Collins 2004)

1.4 La philosophie des émotions

L'émotion a été exclue de la connaissance depuis l'Antiquité, lorsque Démocrite a déclaré que « la médecine guérit les maladies du corps, la sagesse libère l'âme des émotions ». (Diels et

Kranz 1951, 68 B 31) Un tel point de vue dit que « la raison doit être le maître de la passion ». La déclaration inversée la plus connue appartient à Hume, selon laquelle la raison est et devrait être l'esclave des passions. (Hume 1978, II.iii.3, 415) Les émotions ont été reconnues comme des menaces pour les décisions rationnelles et épistémiques, (Sorabji 2002, 55) corrélant les émotions avec la volonté ou le désir (les émotions seraient un moyen par lequel la volonté ou le désir peuvent fausser la raison ou la perception ou un processus rationnel). Par conséquent, les émotions doivent être maîtrisées (selon les stoïciens) ou acceptées uniquement les « bons » (selon Aristote).

Une autre critique est que les émotions ne contribuent pas à la connaissance, étant trop subjectives ou privées pour être pertinentes. De plus, même s'il est admis qu'il existe des émotions liées à la connaissance en motivant et en régulant les activités cognitives, la force de motivation est souvent rejetée comme non pertinente sur le plan épistémologique. Par exemple, Descartes (Descartes 1989, §69) considère que l'émotion peut nous motiver à acquérir une croyance, mais n'entre pas dans l'évaluation épistémique de la foi, fondée sur la distinction entre la validité des croyances et des théories et l'histoire de leur formation sur laquelle on croit qu'il est épistémologiquement non pertinent. Dans le cas des émotions qui impliquent une évaluation d'un contenu propositionnel par rapport à un certain standard cognitif, elles ne sont pas considérées comme des sources de connaissances, car leur aspect attitudinal affectif ne contribue pas à la justification de la croyance incarnée, n'étant pas meilleur que les actes ou les cas de devinettes ou de voyance.

Descartes, dans *Méditations* (Descartes 2016) considère la certitude ou l'infaillibilité comme des exigences de connaissance, plus importantes déductivement que les inférences pour les fondements épistémiques et les algorithmes pour choisir entre des théories concurrentes. À cet égard, les émotions ne sont pas des candidats prometteurs, car leurs résultats cognitifs semblent

particulièrement faibles. L'analyse en termes de vraie croyance en l'épistémologie analytique contemporaine, en tant que modèle, est également défavorable aux émotions, car la condition de justification reste liée aux relations inférentielles entre les croyances. Il y a eu des tentatives pour éliminer la condition de justification sous le contrôle cognitif du sujet épistémique, en utilisant des idées telles que des chaînes causales appropriées, (Goldman 1967) des mécanismes fiables de formation de croyances, (Goldman 1976) ou le bon fonctionnement des systèmes cognitifs. (Plantinga 1986) De telles tendances externalistes dans la justification épistémique ont brouillé la distinction entre le contexte de la découverte et le contexte de la justification.

Dans le contexte épistémologique, deux questions ont une pertinence particulière : « les émotions sont-elles connues ? » et « une théorie uniforme des émotions est-elle nécessaire pour évaluer l'état épistémologique des émotions ? ». Une interprétation restrictive de la « connaissance » exige que les théories aient un contenu propositionnel. Dans un tel cas, les émotions sont généralement assimilées à des croyances ou à des jugements normatifs. (Solomon 1993, chap. 5.3) Des interprétations plus libérales de la « connaissance » incluent également des théories qui interprètent les émotions sur le modèle de perception, comme l'étude de De Sousa, *La rationalité de l'émotion* ((de Sousa 1987); cf. (de Sousa 2004) également soutenu par Sabine Döring, Elgin (Brun et al. 2008) et Prinz. (Prinz 2004) Une définition minimale des théories cognitives des émotions comprend l'affirmation que les émotions sont intentionnelles. (Brun et al. 2008, 225-226) Selon ce critère, les théories strictement comportementales et les théories qui réduisent les émotions aux sentiments ne sont pas cognitives.

Récemment, les émotions ont été réévaluées en tant que candidats à des fonctions épistémiques, souvent jugées rationnelles ou appropriées. La rationalité cognitive des émotions est leur capacité à représenter le monde tel qu'il est. (de Sousa 2011) La possibilité que l'adéquation

des émotions soit interprétée comme une vérité émotionnelle est contestée, (Salmela 2006) contrairement à l'opinion selon laquelle elles faussent la connaissance. Il serait juste de préciser les conditions dans lesquelles ils contribuent à la connaissance. De plus, on prétend que la confidentialité et la subjectivité des émotions les rendent épistémiquement inutiles, (Goldie 2004, 94–95) (Solomon 2007, 150–58) mettant en évidence l'analogie entre émotion et perception. (de Sousa 1987, 145-58) (Deonna 2006) Les théories philosophiques actuelles sur les émotions prétendent que les émotions comprennent un élément cognitif et peuvent donc être évaluées. Leurs fonctions cognitives nécessitent une analyse épistémologique pouvant conduire à une réévaluation épistémologique des émotions. Ainsi, contrairement aux propriétés traditionnelles de la connaissance, en abordant les activités cognitives, la motivation, la mise en évidence et la pertinence des émotions deviennent des aspects épistémologiques d'intérêt.

Selon Scarantino et de Sousa, il existe trois variétés de rationalité cognitive des émotions: d'appariement, d'assurance et de cohérence. (Scarantino et de Sousa 2018) Les émotions sont souvent dépourvues de raison, mais dans de nombreux cas manifestent une cohérence, à travers des cognitions qui fournissent aux émotions des représentations de leurs objets particuliers. Lorsque les cognitions sont des croyances, leur changement se reflète systématiquement dans les changements dans les émotions. En tant que cas particulier de rationalité dans la cohérence des ensembles d'émotions, Helm a soutenu que les émotions viennent dans des schémas rationnels centrés autour des choses qui sont importantes pour l'agent. (Helm 2009) Selon Brun, les émotions sont importantes dans le contexte de la découverte, car elles influencent la façon de travailler des chercheurs, mais elles ne sont pas pertinentes dans le contexte de la justification, car la validité des résultats est indépendante de telles émotions. (Brun et al. 2008)

Bien que les émotions fassent souvent partie des processus de connaissance, il a été supposé que la condition de justification a pour fonction d'exclure les croyances qui sont vraies juste au hasard. Ainsi, seules les caractéristiques qui contribuent systématiquement à la vérité de la connaissance ont été considérées comme normatives, et donc pertinentes d'un point de vue épistémologique. De ce point de vue, les émotions ne semblent pas pertinentes épistémologiquement. Ernest Sosa (Sosa 1985) James Montmarquet (Montmarquet 1993) et Linda Zagzebski (Zagzebski et Zagaebski 1996) ont adopté la notion de vertu de la théorie éthique, se concentrant sur les vertus épistémiques ou intellectuelles, inversant le sens de l'analyse épistémologique. Les vertus des épistémologues commencent par les propriétés normatives des agents épistémiques. Les émotions viennent ainsi s'appuyer sur une telle stratégie, contribuant à l'analyse des traits épistémiques. L'épistémologie sociale de Lorraine Code (Code 1987) et d'Alvin Goldman (Goldman 1999) prend en compte les processus dans les communautés épistémiques, et la philosophie féministe examine la signification épistémique des agents des différences de genre. (Jaggar 1989) (Diamond 1991) Quine et d'autres ont initié le projet de naturalisation de l'épistémologie en l'assimilant à la psychologie et aux sciences cognitives. (Quine 1969) Les théories philosophiques sur les émotions avec leur signification cognitive ont été ressuscitées (par exemple, (Kenny 2003) et la psychologie a commencé à fournir aux émotions une place centrale (voir (Lazarus 1999)).

Les discussions sur la nature des émotions portent sur une variété déroutante de caractéristiques, telles que les sentiments, le comportement, les réactions corporelles, les cognitions, les dispositions d'action, etc. Les émotions sont également associées à des causes et à l'intentionnalité, et peuvent inclure certaines évaluations, croyances ou autres connaissances. Les émotions peuvent être analysées en termes de structure narrative, étant incorporées dans la société

et la culture. Jesse Prinz affirme que cette multiplicité de caractéristiques confronte les théories des émotions à un « problème des parties » (à différentes caractéristiques des émotions et des fonctions), ainsi qu'à un « problème de la multitude ». (Prinz 2004, chap. 1)

Une émotion est destinée ou orientée vers un objet (Kenny 2003, 131–35) si elle a un objet « formel », (de Sousa 2007, 5) défini comme la propriété *x* doit avoir, ou la norme *x* doit respecter, et si un épisode émotionnel spécifique est orienté vers quelque chose (l'objet « matériel » ou « particulier », qui est en ligne avec l'objet formel). Les comptes qui identifient simplement les émotions avec une conscience du changement corporel ne sont pas considérés comme intentionnels. Alternativement à une théorie cognitive générale des émotions, on peut considérer que certaines émotions sont spécifiquement cognitives dans l'un des sens ci-dessus.

Les émotions motivent les activités (voir l'étude de cas de Thagard, (Thagard 2002)). Cela les rend importants pour la connaissance. Les émotions sont des mécanismes qui nous font apprendre quelque chose. (Wilson et Keil 2001, 274–75) La distinction entre les contextes de découverte et de justification suggère que la motivation émotionnelle n'est pas pertinente épistémologiquement. Mais il peut être contre-argumenté en déplaçant l'attention épistémologique du résultat recherché vers la poursuite elle-même (de la connaissance et/ou de la vraie croyance aux activités épistémiques et aux agents cognitifs). Elgin (Elgin 1999, 121–22) et Hookway (Hookway 2000) croient que la justification des croyances peut être conçue comme dépendant de l'histoire de leur acquisition. « Et puisque les croyances doivent être évaluées par rapport aux actions cognitives, leur évaluation peut également dépendre de l'identité et des propriétés des désirs, des buts, des mécanismes, des motivations et des vertus. » Parce que les émotions avec une force de motivation peuvent être évaluées de manière normative elles-mêmes, elles pourraient être incluses dans les justifications des croyances. (Fairweather et Zagzebski 2001)

De Sousa pense que les émotions peuvent être une source pour l'importance et la pertinence. (de Sousa 1987, 137) Selon l'argument de De Sousa, les émotions, en tant que sources de propreté, influencent la nécessaire réduction du nombre d'actions et de conséquences dans le cas d'un très grand nombre de telles possibilités. (Ketelaar et Todd 2001, 200–203) Les émotions peuvent être mises en évidence lorsqu'elles se concentrent sur certains aspects d'une situation, agissant comme des « réflecteurs » (E. Peters 2006, 458) de manière extrêmement complexe. Ainsi, Elgin considère l'émotion comme « un état d'esprit ou un modèle d'attention qui synchronise les sentiments, les attitudes, les actions et les circonstances ». (Elgin 1999, 148) En tant que sources de pertinence et de mise en évidence, les émotions sont elles-mêmes des évaluations et peuvent à leur tour être évaluées.

Brun (Brun et al. 2008) considèrent également la saillance comme un exemple d'immédiateté épistémique, et la pertinence des émotions aide si une distinction entre des scénarios alternatifs est nécessaire. (Goldman 1986) Brun soutient également que les émotions sont une source supplémentaire de connaissances, arguant que les émotions fournissent un accès épistémique à des faits autrement inaccessibles; un argument plus « solide » est que les émotions peuvent être des sources de vraies croyances, mais elles ne sont pas indispensables. Selon Elgin, les émotions offrent un accès épistémique à certaines propriétés dépendantes de la réponse qui sont directement liées aux émotions. (Brun et al. 2008, 164–65)

Certains auteurs soutiennent que les émotions ne sont pas seulement des réactions aux stimuli, elles sont influencées par les croyances, donnant ainsi accès à des faits plus généraux (par exemple (Goldie 2004, 94–99)) en étant « sensibles à l'information ». (Elgin 1999, 156) À l'appui de la forte affirmation selon laquelle les faits épistémiquement accessibles n'existent que par le biais des émotions, Elgin fait référence aux émotions qui fournissent un accès épistémique à leurs

propres attitudes et engagements propositionnels, à condition que quelqu'un d'autre sache comment interpréter ces émotions, (Elgin 1999, 159–61) un aspect imposé par les modèles d'intelligence émotionnelle. Les théories cognitives des émotions prétendent que les émotions incarnent des croyances ou d'autres contenus propositionnels. Les critiques de la signification épistémologique des émotions invoquent la distinction entre le contexte de la découverte et le contexte de la justification, et affirment que la pertinence épistémologique ne peut pas être revendiquée pour les émotions en général, mais seulement pour un sous-ensemble d'émotions épistémiquement spécifiques, et certains des états mentaux que les épistémologues ont invoqués récemment comme émotions ne sont pas vraiment des émotions.

Un débat de longue date porte sur la mesure dans laquelle les objets d'émotions doivent être identifiés avec leurs causes. Scarantino et de Sousa considèrent qu'il existe un besoin d'une taxonomie des différents types d'objets émotionnels possibles, définissant un objet formel, essentiel pour définir une émotion particulière, comme une propriété implicitement attribuée par l'émotion à son objectif ou objet propositionnel, en vertu de laquelle l'émotion peut être considérée comme intelligible. (Scarantino et de Sousa 2018) Darwin a considéré que les expressions émotionnelles servaient autrefois des fonctions, mais accompagnent maintenant des émotions particulières en raison de leur utilité dans la communication. (Darwin et Prodger 1998) Paul Ekman soutient que les expressions émotionnelles sont des éléments importants des « programmes d'affect » - des réponses complexes trouvées dans toutes les populations humaines qui sont contrôlées par des mécanismes qui fonctionnent en dessous du niveau de conscience. (Ekman, Friesen, et Ellsworth 1972)

Les cognitivistes soutiennent généralement que les émotions impliquent des attitudes propositionnelles. Certains d'entre eux universalisent cette caractéristique et soutiennent que toute

émotion doit impliquer une sorte d'attitude envers une phrase. Les critiques des théories cognitives supposent qu'il existe diverses confusions dans le concept même de « connaissance » qui ont brouillé la plupart des concepts qui invoquent ce terme. (Power et Dalgleish 2007) (Debes 2009) (Deigh 1994) déclare que ces théories ont pour effet d'exclure les animaux et les nourrissons souffrant de troubles du langage. Une critique fréquente est l'objection « peur de voler »: les attitudes propositionnelles ne sont ni nécessaires ni suffisantes pour l'existence d'une émotion, car je peux être conscient que le vol est le moyen de transport le plus sûr et pourtant j'ai peur du vol. (Stocker et Hegeman 1996) Une analogie avec les illusions perceptuelles peut être suggérée ici, que parfois la bonne foi ne parvient pas à les dissiper (« émotions récalcitrantes »). Il est impossible d'assimiler au moins certaines émotions, au jugement ou à la foi. (Solomon, Solomon, et Press 2004) (Brady 2009) Un contre-argument serait que cette objection ne fait que faire la différence entre le contenu propositionnel de l'émotion et celui de la croyance, et non que les émotions n'ont aucun contenu propositionnel. (Peacocke 2001)

Un objectif important des théories cognitivistes est d'éviter de taxer les émotions comme simplement « subjectives ». Parfois, les émotions sont subjectives en ce sens qu'elles ne reflètent que quelque chose qui appartient exclusivement et contingemment à l'esprit du sujet. Le lien entre l'émotion et la connaissance peut être argumenté en démontrant l'analogie entre les émotions et les perceptions. Une autre façon d'argumenter cette connexion est de mettre en évidence le rôle des émotions comme cadre pour des cognitions de type plus conventionnel. ((de Sousa 1987) et (A. Rorty 1980)) Dans ce cadre, les émotions sont des perceptions spécifiques - des façons de voir. Il y a une approche narrative à long terme des émotions, (A. O. Rorty 1987) selon laquelle une histoire se déroule tout au long de chaque épisode émotionnel, (de Sousa 1987) à laquelle correspond un certain « scénario paradigmatique ». Par la suite, les histoires sont complétées et

perfectionnées par l'art. Les scénarios impliquent à la fois un type de situation qui fournit les objets caractéristiques et un ensemble de réponses. Ainsi, nous arrivons à interpréter différentes situations réelles à travers le prisme des différents scénarios de paradigme, modifiant nos dispositions perceptuelles et cognitives inhérentes.

Il y a un débat sur les théories philosophiques des émotions concernant la possibilité de développer une théorie uniforme des émotions. Amélie Rorty et Paul Griffiths ont soutenu que les émotions ne sont pas un type naturel. (Solomon, Solomon, et Press 2004, 269–78) (Griffiths 2004, 76–88) Ainsi, Rorty soutient qu'il n'y a pas de distinction claire entre les émotions et les autres états mentaux, et donc la philosophie des émotions devrait être intégrée dans un cadre global d'une philosophie de l'esprit. (Solomon 2004, 84) Griffiths soutient que la diversité des émotions ne permet pas une théorie scientifique unifiée, c'est-à-dire que la catégorie des émotions ne peut pas être utilisée pour obtenir de manière fiable les généralisations inductives dont les scientifiques ont besoin pour expliquer les mécanismes sous-jacents aux émotions. La conclusion de Brun (Brun et al. 2008) est que certaines émotions remplissent certaines fonctions épistémiques - peut-être seulement dans certaines circonstances - tandis que d'autres émotions ne sont pas appropriées pour ces fonctions ou sont complètement dépourvues de pertinence épistémologique.

Afin d'identifier la téléologie de base des émotions (pourquoi elles sont), on peut partir de la trichotomie introduite par David Marr. (Marr 1982) À cette fin, nous prenons en compte les sous-fonctions que la sélection naturelle a créées pour exécuter les fonctions qui seraient affectées par l'émotion, et les processus neurophysiologiques réels par lesquels ces sous-fonctions sont normalement exécutées. Les émotions plus simples et universelles sont déterminées par les besoins fondamentaux des organismes, (Ekman, Friesen, et Ellsworth 1972) se sont révélés universels. Griffiths a soutenu que seuls les six programmes de base d'Ekman forment des types naturels.

Charland (Charland 2002) a rétorqué qu'un niveau suffisant d'homologie peut être trouvé pour unir au moins les émotions de base en tant que classe, soutenant le mécanisme intégré de Panksepp avec sept émotions de base. (Panksepp 2000)

Les théories des systèmes dynamiques sont apparues relativement lentement, certaines d'entre elles s'appuyant sur la théorie des systèmes dynamiques pour modéliser la combinaison évasive d'imprévisibilité et de cohérence structurée trouvée dans l'évolution à travers l'individualité. (Magai et Haviland-Jones 2002)

1.5 L'éthique des émotions

Les émotions ont souvent été considérées comme une menace pour la moralité et la rationalité ; dans la tradition romantique, les passions étaient placées au centre de l'individualité humaine et de la vie morale. Cette ambivalence a conduit à une ambiguïté entre les termes des émotions pour les vices et les vertus. (Williams 1976) Les épicuriens et les stoïciens ont soutenu que les émotions sont irrationnelles. Les stoïciens considéraient que la vertu n'est rien d'autre que de la connaissance, et les émotions sont essentiellement des croyances irrationnelles. Les sceptiques croyaient que les croyances étaient responsables de la douleur, recommandant le rejet des opinions de toute nature. Ces écoles ont souligné la valeur générale de « l'*ataraxie* », l'absence de troubles mentaux, la philosophie étant considérée comme une thérapie pour le nettoyage des émotions dans l'âme. (Nussbaum 2009)

Max Scheler a été le premier à suggérer que les émotions sont des perceptions des « qualités tertiaires » qui ont survécu, (Scheler 1954) un point de vue adopté par Tappolet. (C. Tappolet 2000) D'Arms et Jacobson croient que les émotions peuvent avoir des critères intrinsèques de pertinence qui peuvent entrer en conflit avec les normes éthiques, et donc les émotions ne sont pas nécessairement morales. (D'Arms et Jacobson 2000)

Les théories constitutives (dominantes en philosophie) indiquent que les émotions sont des cognitions ou évaluations particulières, tandis que les théories causales (dominantes en psychologie) affirment que les émotions sont causées par des cognitions ou évaluations particulières. C. D. Broad, (Cheney 2014) Errol Bedford (Bedford 1956) et Anthony Kenny (Kenny 2003) ont soutenu l'approche constitutive en ce sens que, pour réaliser leur intentionnalité, les émotions doivent être des évaluations cognitives d'un type différent des sentiments. Robert Solomon, (Solomon 2003) Jerome Neu (Neu 2002) et Martha Nussbaum (Nussbaum 2003) soutiennent les évaluations cognitives, proposant que l'émotion soit un jugement selon lequel l'objet formel de l'émotion est instancié par un objet particulier (jugementalisme). Mais le jugementalisme n'explique pas comment les émotions peuvent motiver (il peut être jugé sans être motivé pour agir sur lui), il n'explique pas la phénoménologie des émotions (il lui manque les dimensions corporelles, la valence et l'excitation qui caractérisent typiquement l'expérience de l'émotion), il ne prend pas en compte les émotions des animaux et des enfants, et n'explique pas « la récalcitrance à la raison ». (D'Arms et Jacobson 2003)

Il existe plusieurs stratégies (la « ceinture de sécurité » dans la méthodologie d'Imre Lakatos (Lakatos 1978)) adoptées par les partisans du cognitivisme contre les contre-exemples: la réinterprétation du caractère de jugement des émotions, (Solomon, Solomon, et Press 2004, 105-6) (Nussbaum 2003, 45) la stratégie de l'achèvement judiciaire, (Goldie 2002) qui consiste à ajouter explicitement des jugements à d'autres composantes des émotions plutôt que de les incorporer dans les jugements par une stratégie élastique, (Gordon 1990) proposant que les émotions soient des combinaisons de jugements, de désirs et sentiments, (Lyons et Lyons 1985) la stratégie des cognitions alternatives (remplacement de la notion de jugement par d'autres types d'évaluations cognitives), etc.

Les théories de l'évaluation émotionnelle sont des comptes rendus de la structure des processus qui extraient le sens des stimuli et différencient les émotions les unes des autres. L'évaluation est un processus itératif qui surveille les changements internes et environnementaux, modélisant de manière appropriée les émotions.

Les théories de l'évaluation ne clarifient pas ce que sont les émotions, sauf lorsqu'elles reconnaissent que les évaluations jouent un rôle essentiel dans la différenciation des émotions. Lazarus a introduit une théorie cognitive-relationnelle-motivationnelle avec six dimensions structurelles de l'évaluation, (Lazarus 1994) critiquée par Moors. (Moors 2013) Scherer et al. ont considéré seize dimensions d'évaluation, (K. Scherer, Schorr, et Johnstone 2001) contrôles d'évaluation de stimulus, regroupées en quatre classes. (K. R. Scherer 2016, 697) Une variante des théories de l'évaluation est la théorie de la croyance et le désir d'émotions, développée par Reisenzein, qui soutient que les émotions sont causées par une combinaison d'évaluations cognitives (croyances) et de motivations conatives (désirs). (Reisenzein 2009) Selon cette théorie, les émotions sont déclenchées par des mécanismes connectés qui comparent les croyances nouvellement acquises avec celles existantes en mettant à jour le système croyance-désir.

La convergence progressive entre traditions évaluatives et sentiments, respectivement entre perceptions évaluatives et sentiments évaluatifs, a conduit au développement de théories de la philosophie des émotions qualifiées d'hybrides. La théorie néo-jamesiene de Prinz est une théorie perceptuelle forte. (Prinz 2004) Influencé par les travaux neuroscientifiques de Damasio, (A. Damasio 2003) (Antonio R. Damasio 2005 Prinz suggère que les émotions sont des perceptions de changements corporels, en plus d'avoir des fonctions distinctes. Fondamentalement, les sujets perçoivent réellement les changements corporels (contenu nominal) et perçoivent indirectement l'objet formel (contenu réel) en raison des changements corporels. Roberts soutient que « les

émotions sont une sorte de perception » (R. C. Roberts 2003, 87) sous la forme de constructions fondées sur les préoccupations. Tappolet suggère que les émotions sont des expériences perceptives de propriétés évaluatives (valeurs). (Christine Tappolet 2016) Les critiques des théories perceptuelles des émotions (par ex., (Dokic et Lemaire 2013)) soutiennent leurs opinions avec l'incapacité des émotions à considérer la récalcitrance émotionnelle.

Plusieurs auteurs ont proposé des théories qui dotent les sentiments d'intentionnalité. Goldie identifie l'intentionnalité des émotions avec celle des sentiments à leur égard. (Goldie 2002) Helm déclare que « les émotions sont des sentiments intentionnels d'importation ». (Helm 2009, 8) Beaucoup de ces théories sont inspirées par le représentativisme de la philosophie de l'esprit, selon laquelle les propriétés phénoménales sont identifiables aux propriétés intentionnelles ou du moins réductibles à celles-ci. (Chalmers 2002)

Une autre approche récente envisage des mécanismes qui contrôlent la saillance. (de Sousa 1987) Une variante est que le pouvoir directionnel que les émotions exercent sur les cognitions est en partie fonction de leur structure dramatique ou narrative essentielle. (A. O. Rorty 1987) de Sousa a suggéré que les histoires caractéristiques des différentes émotions s'apprennent par l'association avec des « scénarios paradigmatiques » impliquant une situation et un ensemble de réponses.

Une autre tradition identifie les émotions avec des types particuliers d'états de motivation (causes internes de comportements visant à satisfaire un objectif). Le problème central serait d'expliquer comment les émotions et les actions sont liées.

La théorie de l'émotion de base a été développée par Silvan Tomkins, qui a déclaré que « le principal système de motivation est le système affectif ». (Tomkins 2008, 4) Plus tard est venue la théorie moderne des émotions de base, (Ekman 2003) (Izard 2007) une approche de la

psychologie évolutive des émotions comprise comme des solutions aux problèmes évolutifs récurrents. (Plutchik 1980) (Tooby et Cosmides 2008) Une alternative à la théorie des émotions de base est l'écologie comportementale, qui remplace l'idée d'expression faciale de l'émotion par celle de l'affichage produit selon le public, sans lien nécessaire avec une émotion donnée. (Fridlund 2014, 130)

Dans la tradition motivationnelle des émotions, l'aspect fondamental des émotions est la modalité de motivation pour l'action. La version phénoménologique de la tradition motivationnelle, développée par Deonna et Teroni, considère que les émotions sont des sentiments de préparation à l'action. (Deonna et Teroni 2012) La version non phénoménologique de Scarantino identifie les émotions avec les causes des états de préparation à l'action. (Scarantino 2015) Deonna et Teroni proposent une théorie de l'attitude des émotions, dans laquelle leurs bases cognitives confèrent leur contenu aux attitudes émotionnelles.

Deux thèmes énactivistes sont pertinents pour la théorie des émotions : l'accent mis sur le rôle actif joué par le connaisseur dans sa relation avec le monde extérieur, (E. Thompson 2010) et le caractère incarné, incorporée et étendu des processus cognitifs. (Wilson-Mendenhall et al. 2011)

Les sentiments, ainsi que l'appétit et les émotions qui les provoquent, jouent un rôle décisif dans les comportements sociaux qui incluent les comportements éthiques. (Humphrey 1992) En plus des humains, d'autres espèces peuvent se comporter de manière éthique. Mais le comportement éthique humain a un degré d'élaboration et de complexité qui le rend distinct. Les comportements éthiques trouvent leur origine dans une période qui comprend tous les mécanismes automatisés inconscients qui assurent la régulation métabolique ; impulsions et motivations ; émotions et sentiments dont les solutions incluent la coopération. Les personnes dotées d'émotions qui ont permis des stratégies de coopération ont survécu au fil du temps. Cela s'est matérialisé par

une présence constante de gènes qui ont aidé à développer ces stratégies, favorisant la construction de certaines composantes du cerveau et leur fonctionnement. En raison des habitats spécifiques, un réglage fin de ces systèmes est apparu au fil du temps.

Les belles émotions et l'altruisme appartiennent à un groupe. Les sentiments peuvent inspirer la création de conditions dans les environnements physiques et culturels qui favorisent la réduction de la douleur et améliorent le bien-être de la société.

> « Les êtres humains sont tels qu'ils sont - ils vivent et sont dotés de convoitises, d'émotions et d'autres dispositifs d'auto-préservation, y compris la capacité de connaître et de raisonner. La conscience, malgré ses limites, ouvre la voie à la connaissance et à la raison qui, à leur tour, permettent aux individus de découvrir ce qui est bon et mauvais. Encore une fois, le bien et le mal ne sont pas révélés, ils sont découverts, individuellement ou par accord entre les êtres sociaux. » (A. Damasio 2003)

Spinoza déclare que les systèmes éthiques fondés sur l'auto-préservation tiennent également compte des éléments sociaux et culturels. (Spinoza 2017, part. V) Spinoza nous dit que le bonheur est le pouvoir d'être libéré de la tyrannie des émotions négatives. Le bonheur n'est pas une récompense pour la vertu : c'est la vertu elle-même.

Les cartes neuronales de l'état corporel sont essentielles à la gouvernance de la vie, étant une base nécessaire pour les sentiments. Ils offrent une assistance limitée sans sentiments conscients, pour des problèmes avec un certain degré de complexité limité ; lorsque les problèmes se compliquent, les cartes n'aident plus et les sentiments interviennent.

Les sentiments conscients sont des événements mentaux importants qui attirent l'attention sur les émotions qui les ont engendrés et sur les objets qui ont déclenché ces émotions. Lorsque les sentiments sont pris en compte, ils améliorent et amplifient le processus de gestion de la vie basé sur des corrections biologiques.

Il s'avère que les sentiments sont nécessaires étant une expression mentale des émotions. À ce niveau, il est possible pour les émotions, à travers les sentiments, de prendre soin de son soi.

En général, le souvenir de la situation ressentie favorise l'évitement des événements associés aux sentiments négatifs et favorise les situations pouvant provoquer des sentiments positifs. (Curley 1988)

2. Intelligence émotionnelle

L'intelligence émotionnelle (IE) est un ensemble de compétences pour les réponses aux événements qui constituent des émotions. (J. D. Mayer et Salovey 1997a) (Salovey et Mayer 2016) En intégrant l'intelligence à l'émotion, on peut déterminer « au moins quelques réponses » correctes « en termes de sentiments », (J. D. Mayer et Salovey 1997a, 9) pour distinguer les individus par fonction d'IE dans un contexte culturel donné. (J. K. Morgan, Izard, et King 2010) Le biographe de Steve Jobs, Walter Isaacson, a attribué une partie du succès de Jobs dans la gestion d'Apple à sa habilité à identifier, analyser et contrôler les émotions. « Il savait intuitivement comment créer des produits satisfaisants, des interfaces conviviales et des messages marketing engageants. » (Isaacson 2011) Il s'avère que ce n'est pas l'intelligence au sens traditionnel qui a fait de Jobs un leader dans son industrie. Il a en fait mieux compris les gens que ses concurrents, utilisant cette compréhension pour concevoir les produits d'Apple.

L'intelligence émotionnelle est l'habilité des individus à reconnaître leurs propres émotions et celles des autres, à discerner entre différents sentiments et à les étiqueter correctement, en utilisant des informations émotionnelles pour guider la pensée et le comportement, et pour gérer et ajuster les émotions pour s'adapter à l'environnement ou pour atteindre leurs propres objectifs.

Il existe plusieurs modèles qui visent à mesurer les niveaux d'IE. Le modèle original de Goleman est un modèle mixte qui combine compétences et fonctionnalités. (Daniel Goleman 1998) Un modèle de trait a été développé par Konstantinos V. Petrides en 2001, (Petrides et Furnham 2001) avec un accent sur la connaissance de soi, et un modèle de compétences a été

développé par Peter Salovey et John Mayer en 2004 en se concentrant sur les relations sociales. (J. D. Mayer, Salovey, et Caruso 2004)

Il a été constaté, sans être scientifiquement prouvé, que les personnes ayant un IE élevé ont une meilleure santé mentale, de meilleures performances au travail et des compétences en leadership. Goleman a indiqué que IE représentait 67% des compétences requises pour la performance en tant que leaders et comptait deux fois plus que l'expertise technique ou le QI. (Daniel Goleman 1998)

Darwin a souligné l'importance de l'expression émotionnelle pour la survie. Au 20e siècle, les chercheurs ont commencé à réaliser l'importance des aspects non cognitifs pour l'intelligence. Emmanuel Kant (1724-1804) a distingué « trois types d'actions » : (i) l'action technique (comment gérer les objets), (ii) l'action pragmatique (comment traiter avec les gens) et (iii) l'action éthique (comment gérer l'approche des valeurs morales), transféré par Müller-Merbach au niveau de l'intelligence. (Müller-Merbach 2007) La distinction entre action technique, pragmatique et éthique permet de sensibiliser pleinement les agents à leur responsabilité. Selon Kant, ces actions correspondent à l'impératif hypothétique subordonné aux impératifs catégoriques. Il existe une hiérarchie entre les trois types d'actions et les impératifs correspondants. La problématique et l'impératif affirmatif sont hypothétiques en ce qu'ils sont subordonnés à l'impératif catégorique. Selon Russell, l'impératif hypothétique indique comment agir selon le but, par opposition aux impératifs catégoriques qui énoncent la nécessité d'actions sans égard à aucun but, ainsi l'impératif catégorique « agit comme si le maximum de votre action deviendrait par votre volonté une loi naturelle générale ». (B. Russell 1967, 683)

En 1920, E. L. Thorndike, a utilisé le terme *intelligence sociale* dans les relations humaines, proposant plusieurs types d'intelligence. En 1940, David Wechsler, a souligné l'importance des facteurs affectifs, personnels et sociaux pour prédire l' habilité de réussir dans la vie.

Le terme « intelligence émotionnelle » est apparu pour la première fois dans un ouvrage de Michael Beldoch (Davitz et Beldoch 1964) et dans le travail de B. Leuner intitulé « Intelligence émotionnelle et émancipation » dans le journal psychothérapeutique *Practice of child psychology and child psychiatry*. (Leuner 1966) En 1983, Howard Gardner a introduit l'idée d'intelligences multiples, interpersonnelles et intrapersonnelles dans *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. (Gardner 1983) Le terme est réapparu dans la thèse de Wayne Payne, *A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence* en 1985. (Payne 1985)

La première utilisation du terme « EQ » (Emotional Quotient) a été faite dans un article de Keith Beasley en 1987 dans le magazine britannique *Mensa*. (Beasley 1987) En 1989, Stanley Greenspan a présenté un modèle décrivant IE, suivi d'un autre par Peter Salovey et John Mayer publié l'année suivante. (Salovey et Mayer 2016)

Les psychologues John Mayer et Peter Salovey ont présenté le concept de l'intelligence émotionnelle comme « L'habilité de percevoir les émotions, d'accéder et de générer des émotions, afin d'aider à la réflexion, de comprendre les émotions et les connaissances émotionnelles, et de réguler émotionnellement afin de promouvoir la croissance émotionnelle et intellectuelle ». (J. D. Mayer et Salovey 1993) Le terme est devenu populaire avec la publication du livre de Goleman: *Emotional Intelligence - Why it can matter more than IQ*. (Daniel Goleman 1996) En 1996, Reuven Bar-On a développé la première mesure scientifique validée de l'intelligence émotionnelle, avec un test couvrant cinq domaines: intrapersonnel, interpersonnel, adaptabilité, gestion du stress et

disposition générale. (Bar-On 2004a) La distinction entre l'intelligence émotionnelle des traits et l'intelligence émotionnelle des habilités a été introduite en 2000. (Petrides et Furnham 2001)

Dans le sens le plus général, l'intelligence émotionnelle (IE) fait référence à l’habilité de reconnaître et de réguler les émotions en nous-mêmes et chez les autres. (Daniel Goleman 2002)

La relation entre l'intelligence émotionnelle et la personnalité a été prise en compte dans plusieurs modèles d'intelligence émotionnelle, tels que les modèles mixtes de Bar-On et Goleman. Dans ces modèles, les composants de l'intelligence émotionnelle sont similaires à ceux de la théorie de la personnalité. (J. D. Mayer, Salovey, et Caruso 2000) Ce chevauchement est évident dans les comparaisons empiriques des constructions. (Brackett et Mayer 2003) (F Sala 2002a) Même dans le modèle de Mayer et Salovey, des corrélations empiriques significatives avec la personnalité peuvent être mises en évidence. De plus, l'alexithymie est définie par quatre caractéristiques clés : la difficulté à identifier le sentiment et à faire la distinction entre les sentiments et les sensations corporelles de l'excitation émotionnelle; difficulté à décrire les sentiments envers les autres; processus imaginaires restreints mis en évidence par un manque de fantaisie; et un style cognitif lié au stimulus et orienté vers l'extérieur qui est basé sur des indices et signaux externes plutôt que sur des signaux internes. Bien que les caractéristiques de l'alexithymie montrent que la construction est un type de diagnostic psychiatrique ou une catégorie de diagnostic, il est important de souligner qu'il n'y en a pas. Au lieu de cela, il s'agit d'un mélange complexe de traits de personnalité, qui reste stable au fil du temps, même après la disparition du stress ou de la dépression. (G. J. Taylor et Bagby 2000) Les chercheurs ont souligné une association inverse entre les constructions de l'alexithymie et l'intelligence émotionnelle. (Schutte et al. 1998) Des chercheurs comme Robert Sternberg et Howard Gardner soutiennent que les tests de QI ne mesurent qu'un aspect limité de l’habilité intellectuelle humaine, et dépendent de la culture.

Il existe une myriade de définitions de l'intelligence émotionnelle :

« L'habilité de surveiller ses sentiments et ses émotions et ceux d'autrui, de les discriminer et d'utiliser ces informations pour guider sa pensée et ses actions. » (Salovey et Mayer 2016)

« Une série d'aptitudes, de compétences et des habilités non cognitives (émotionnelles et sociales), qui influencent l'habilité de chacun à faire face aux exigences et aux pressions environnementales. » (Bar-On 2004a)

« L'habilité de créer des résultats optimaux dans les relations avec nous-même et avec les autres. » (Six Seconds 2010)

« L'intelligence émotionnelle est l'ensemble des compétences que nous aimons penser sont de l'autre côté de la feuille de rapport des compétences académiques. » (M. Elias 2001)

« L'habilité de percevoir des émotions, d'accéder et de générer des émotions, afin de faciliter la réflexion, de comprendre les émotions et les significations émotionnelles et de réguler émotionnellement de manière à promouvoir la croissance émotionnelle et intellectuelle. », (J. D. Mayer, Salovey, et Caruso 2004) définition révisée

« L'habilité mentale avec laquelle nous sommes nés nous donne une sensibilité émotionnelle et le potentiel de compétences en gestion émotionnelle qui nous aident à maximiser notre santé, notre bonheur et notre survie à long terme. » (Hein 2005)

« Savoir séparer les sentiments sains des sentiments malsains et comment transformer les sentiments négatifs en sentiments positifs. » (Hein 2005)

« L'intelligence émotionnelle est le potentiel inné de ressentir, d'utiliser, de communiquer, de reconnaître, de se souvenir, d'apprendre, de gérer, de comprendre et d'expliquer les émotions. » (Stock 2008)

« L'intelligence émotionnelle est notre habilité à reconnaître et à comprendre les émotions en nous-même et les autres, et notre habilité à utiliser cette conscience pour gérer notre comportement et nos relations. » (Bradberry, Greaves, et Lencioni 2009)

« EQ atteint le contrôle de soi et social en étant intelligent avec des émotions de base. » (Bradberry, Greaves, et Lencioni 2009)

Les avantages de l'intelligence émotionnelle : (Tripathy 2018)

- Améliore les relations avec les gens
- Améliore la communication avec les gens
- Améliore les compétences d'empathie
- En agissant avec intégrité, il nous aide à gagner le respect des autres

- Améliore les perspectives de carrière
- Gestion plus sûre du changement
- Augmente le plaisir de travailler
- Nous faits-nous sentir confiant et positif dans notre attitude
- Réduit le niveau de stress
- Augmente la créativité
- Nous aidons à apprendre des erreurs.

IE influence de nombreux facteurs, tels que (Tripathy 2018)

- Motivation et créativité
- Prise de décision
- Négociation
- Leadership
- Développement personnel
- Éducation

En *Emotional Intelligence in Organizations*, Stéphane Côté classe IE en plusieurs branches, avec les habilités spécifiques de chaque branche et la mesure de ces habilités, comme suit : (Côté 2014a)

- La séquence et les expressions des émotions
    - L'habilité à identifier les émotions ressenties par les autres (Elfenbein et Eisenkraft 2010) également appelée habilité empathique, (Côté et al. 2011) l'habilité à reconnaître les émotions (Rubin, Munz, et Bommer 2005) et l'habilité d'accueil non verbale. (Buck et al. 1980)

    - L'habilité de détecter l'authenticité des expressions émotionnelles des autres. (Groth, Hennig-Thurau, et Walsh 2009) (J. D. Mayer et Salovey 1997a)
    - L'habilité d'évaluer ses propres émotions. (Salovey et Mayer 2016)
    - L'habilité d'exprimer clairement les émotions des autres. (Buck et al. 1980) (Salovey et Mayer 2016) (Zuckerman et al. 1976)
- L'utilisation des émotions (Salovey et Mayer 2016)
    - La connaissance des effets systématiques des émotions sur les processus cognitifs. (Fine et al. 2003) (J. K. Morgan, Izard, et King 2010) (Salovey et Mayer 2016)
    - L'habilité d'exploiter les émotions pour guider les activités cognitives et résoudre les problèmes. (J. D. Mayer et Salovey 1997a, 12)
- La compréhension des émotions
    - L'habilité de comprendre le langage émotionnel. (Fine et al. 2003) (J. D. Mayer et Salovey 1997a)
    - L'habilité d'analyser les relations de cause à effet entre les événements et les émotions. (J. D. Mayer et Salovey 1997a) (J. K. Morgan, Izard, et King 2010)
    - L'habilité de comprendre comment les émotions de base se combinent pour former des émotions complexes. (J. D. Mayer et Salovey 1997a, 13)
- Le contrôle des émotions (Côté et Hideg 2011)
    - L'habilité de fixer des objectifs de régulation des émotions. (J. D. Mayer et Salovey 1997a)
    - L'habilité de sélectionner des stratégies pour réguler les émotions. (Côté et Hideg 2011)

- L’habilité de mettre en œuvre des stratégies pour réguler les émotions. (Côté, Gyurak, et Levenson 2010) (Sheppes et al. 2014)

Selon un article de la revue *Annual Psychology*, (J. D. Mayer, Roberts, et Barsade 2007) l'intelligence émotionnelle est positivement corrélée avec :

- Meilleures relations sociales pour les enfants
- Meilleures relations sociales pour les adultes
- Les individus forts émotionnellement intelligents sont perçus plus positivement par les autres
- Meilleures relations familiales et intimes
- Meilleure activité académique
- Meilleures relations sociales lors des performances sur le lieu de travail et lors des négociations
- Meilleur bien-être psychologique
- Permet l'autocompassion.

Pour la plupart des spécialistes, la connaissance ou l'intelligence cognitive ne peuvent pas être les seuls prédicteurs du succès, (Dulewicz et Higgs 2000a) (R. E. Boyatzis et Saatcioglu 2008) ils ont montré que l’habilité de prédire la performance d'un leader dépend d'une série de compétences qui peuvent être regroupées en trois catégories : (Howard et Bray 1988)

1. Compétences en intelligence cognitive : systèmes de pensée
2. Compétences en intelligence émotionnelle (compétences intrapersonnelles) : habilité d'adaptation
3. Compétences d'intelligence sociale (compétences interpersonnelles) : relations sociales. (Tovar 2013)

La compétence a été initialement définie comme l'habilité des individus à répondre aux exigences de leur environnement, offrant satisfaction ou sentiment d'efficacité. (White 1959) Penrose a suggéré que l'efficacité d'une entreprise augmente dans le cas des compétences distinctives. (Nordhaug et Gr∅nhaug 1994, 91) McClelland a déclaré que ces compétences peuvent être acquises. (McClelland 1973) Boyatzis a défini le terme « compétence » comme « la caractéristique fondamentale de l'individu causalement liée à une performance efficace ou supérieure », se référant aux exigences de l'emploi et au contexte organisationnel. (Gunz 1983) Spencer et Spencer ont repris l'idée de Boyatzis de définir la compétence comme « la caractéristique sous-jacente de l'individu causalement liée à une performance efficace ou supérieure, par rapport à un critère ». (Spencer Jr. et Spencer 1993) Levy-Leboyer a défini les compétences comme « des codes de conduite que certaines personnes gèrent mieux que d'autres et les rendent efficaces dans une situation donnée ». (Lévy-Leboyer 1997, 13) Au-delà des compétences, le désir d'utiliser son propre talent est également important. (R. Boyatzis et McKee 2006)

Descartes a dit que « il est impossible pour l'âme de ressentir une passion sans que cette passion soit vraiment telle qu'elle se sent », notant que « ceux qui sont les plus agités par leurs passions ne sont pas ceux qui se connaissent le mieux ». (Descartes 1989) (Daniel Goleman 2002) (J. D. Mayer et Geher 1996) Les émotions sont à la fois la cause et le sujet de nombreux échecs de la connaissance de soi. Beaucoup sont perdus par auto-illusion. (Fingarette 1969) (Mele 1992) La tromperie de soi implique l'échec de la connaissance de soi. Il existe certains processus neurologiques sous-jacents de tromperie. (Hirstein 2005) Scarantino et de Sousa mettent en évidence trois sources distinctes d'autotromperie qui dépendent des émotions : (Scarantino et de Sousa 2018)

1. Le lien entre l'émotion et les changements corporels
2. Le rôle des émotions dans la détermination de la pauvreté parmi les objets potentiels d'attention ou de préoccupation (Greenspan 2000)
3. Implication des normes sociales dans la détermination des émotions. (Averill 1982)

2.1 Modèles d'intelligence émotionnelle

Les modèles d'intelligence émotionnelle (IE) ont aidé à développer différents outils d'évaluation des constructs. (J. D. Mayer, Roberts, et Barsade 2007) Chaque paradigme théorique conceptualise l'intelligence émotionnelle selon l'une des deux perspectives : habilité ou modèle mixte. Les modèles d'habilités considèrent l'intelligence émotionnelle comme une pure forme d'habilité mentale et donc comme une pure intelligence. Les modèles mixtes d'intelligence émotionnelle combinent l'habilité mentale avec les traits de personnalité. Les modèles de traits de l'IE se réfèrent aux perceptions individuelles de leurs propres habilités émotionnelles.

2.1.1 Modèle d'habilités de Mayer et Salovey

Selon Peter Salovey et John D. Mayer, IE est « L'habilité de raisonner sur les émotions et d'émotions pour améliorer la réflexion. Cela comprend l'habilité à percevoir avec précision les émotions, à accéder et à générer des émotions de manière à faciliter la réflexion, à comprendre les émotions et les connaissances émotionnelles et à réguler les émotions de manière réfléchie afin de promouvoir le développement émotionnel et intellectuel. » (J. D. Mayer, Salovey, et Caruso 2004)

Les émotions sont des sources d'information qui aident les relations sociales. Le modèle comprend quatre types d'habilités :

1. Perception des émotions
2. Utilisation des émotions
3. Comprendre les émotions

4. Gestion des émotios

Dans le modèle de Mayer et Salovey, chaque habilité est mesurée à l'aide des tâches spécifiques, (Brackett et Mayer 2003) Le test d'intelligence émotionnelle Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) est modelé sur des tests de QI basés sur les habilités. Les auteurs déclarent que l'intelligence émotionnelle mesurée par un cadre d'habilités répond à certains des critères standard d'une nouvelle intelligence : opérationnalisation en tant qu'ensemble d'habilités, objectivité des réponses, corrélation des scores avec les intelligences existantes, variation unique et les scores augmentent avec l'âge. (J. D. Mayer et al. 2003) (Stys et Brown 2004a) Le MSCEIT est une mesure consensuelle qui compare les réponses des individus avec celles d'un échantillon de répondants. Les réponses ne sont considérées émotionnellement « intelligentes » que si la majorité de l'échantillon a donné des réponses similaires.

D'autres mesures du modèle d'habilités comprennent :

- Analyse diagnostique de la précision non verbale
- Test de reconnaissance rapide japonais et caucasien
- Échelle des niveaux de conscience émotionnelle

Il existe des études qui contredisent la validité de ces tests. Le modèle d'habilités a été critiqué dans la recherche pour l'équivocalité et le manque de prédictions sur le lieu de travail, mais, par rapport aux échelles auto-déclarées de l'IE, ce modèle n'est pas basé sur l'opinion des individus sur eux-mêmes.

2.1.2 Le modèle mixte de Goleman

Daniel Goleman définit l'intelligence émotionnelle comme « l'habilité de reconnaître nos propres sentiments et ceux des autres, de nous motiver, de bien gérer les émotions en nous-mêmes et dans nos relations ». (Daniel Goleman 1998) Le premier modèle de Daniel Goleman se

concentre sur les habilités requises pour la performance de leadership, y compris cinq principaux concepts IE, avec vingt-cinq compétences: (Goleman 1998)

1. Conscience de soi
2. Autorégulation
3. Habilité sociale
4. Empathie
5. Motivation

Une analyse plus approfondie de Richard Boyatzis (Daniel Goleman, Boyatzis, et McKee 2002a) a réduit le nombre des compétences à vingt et les domaines à quatre : (R. E. Boyatzis, Goleman, et Rhee 2000)

1. Conscience de soi
    a. Conscience de ses émotions
    b. Auto-évaluation précise
    c. Confiance en soi
2. Autogestion
    a. Maîtrise émotionnelle de soi
    b. Transparence
    c. Adaptabilité
    d. Orientation des efforts
    e. Initiative
    f. Optimisme
3. Conscience sociale
    a. Empathie

    b. Sensibilisation organisationnelle
    c. Orientation des services
4. Gestion des relations
    a. Gérer les autres
    b. Leadership inspiré
    c. Influence
    d. Gestion des conflits
    e. Travail d'équipe et collaboration

Le modèle de Goleman peut être mesuré sur la base de :

1. L'inventaire des compétences émotionnelles (ECI) créé en 1999, révisé en tant qu'inventaire des compétences émotionnelles et sociales (ESCI) en 2007.
2. Évaluation de l'intelligence émotionnelle, développée en 2001 sous forme d'auto-évaluation.

Ce modèle a été critiqué comme étant simplement une « psychologie populaire ».

2.1.3 Le modèle mixte de Bar-On

Reuven Bar-On a estimé que l'intelligence émotionnelle se développe au fil du temps et peut être améliorée par la formation, la programmation et la thérapie. (Bar-On 2004a) Il considère l'intelligence socio-émotionnelle comme « un échantillon représentatif de compétences, aptitudes et facilitateurs émotionnels et sociaux interdépendants qui déterminent dans quelle mesure nous nous comprenons et nous exprimons, comprenons les autres et nous nous rapportons à eux et nous faisons face à des demandes, des défis et des pressions au quotidien ».

Le modèle d'intelligence émotionnelle de Bar-On fait référence au potentiel de performance plutôt qu'à la performance elle-même, étant orienté vers le processus plutôt que vers le résultat. (Bar-On 2004) IE se concentre sur

1. Un groupe d'habilités émotionnelles et sociales
2. La capacité de faire face et de s'adapter

Son modèle mixte comprend cinq composantes de l'intelligence émotionnelle

- Intrapersonnel
    - Respect de soi
    - Conscience de ses émotions
    - Assertivité
    - Indépendance
    - Ténacité
- Interpersonnel
    - Empathie
    - Responsabilité sociale
    - Relation interpersonnelle
    - Adaptabilité
    - Test de réalité
    - Flexibilité
    - Résolution de problèmes
- Gestion du stress
    - Tolérance au stress
    - Contrôle d'impulsivité

- Disposition générale
    - Optimisme
    - Bonheur

Bar-On a développé plusieurs versions de l'Emotion Quotient Inventory en fonction des groupes et des situations spécifiques. (Bar-On 2004) L'Emotion Quotient Inventory n'est corrélé que très peu avec le Test d'intelligence émotionnelle Mayer-Salovey-Caruso, mais de manière plus significative avec une autre mesure d'auto-évaluation de l'intelligence émotionnelle, le Self Intelligence Emotional Intelligence Test. (Schutte et al. 1998)

2.1.4 Modèle de traits de Petrides

Konstantinos V. Petrides a développé ce modèle comme « une constellation de perceptions de soi émotionnelles situées aux niveaux inférieurs de la personnalité ». (Petrides et Furnham 2000) Le modèle de traits fait référence à la perception de soi par l'individu de ses habilités émotionnelles, étant qualifié de caractère d'auto-efficacité émotionnelle. C'est une construction en dehors de la taxonomie de la capacité cognitive humaine.

Pour les mesures d'auto-évaluation de l'IE, peuvent être utilisés EQ-i, le Test d'intelligence émotionnelle de l'Université de Swinburne (SUEIT), le modèle IE Schutte, etc., étant des mesures plutôt limitées de l'intelligence émotionnelle. EQ-i 2.0, initialement connu sous le nom de BarOn EQ-i, a été la première mesure d'auto-évaluation de l'intelligence émotionnelle, ayant les meilleures règles, fiabilité et validité des mesures d'auto-évaluation. Un autre instrument de mesure, TEIQue, propose une opérationnalisation du modèle de Konstantinos V. Petrides en référence à certains des traits de personnalité de Big Five.

Autres modèles et mesures :

- Niveaux d'échelle de conscience émotionnelle (LEAS) (Lane et Schwartz 1987)

- Test de l'intelligence émotionnelle par auto-évaluation (SREIT) (Petrides et Furnham 2000)

Il existe des similitudes théoriques et statistiques entre les différents modèles d'IE. Tous les modèles visent à aider à comprendre et à développer l'intelligence émotionnelle, basée sur des composants clés de l'intelligence (tels que la conscience ou la perception des émotions et la gestion des émotions comme éléments clés). Brackett et Mayer (Brackett et Mayer 2003) ont trouvé des similitudes importantes entre les modèles Mayer-Salovey-Caruso et Bar-On.

2.2 Intelligence émotionnelle dans la recherche et l'éducation

Daniel Goleman déclare qu'il n'y a pas de différences de genre dans l'IE. (Daniel Goleman 2002) Mais les études de Mayer et Geher, (J. D. Mayer et Geher 1996) Mayer, Caruso et Salovey, (J. D. Mayer, Caruso, et Salovey 1999) et plus récemment Mandell et Pherwani, (Mandell et Pherwani 2003) montrent que les femmes sont plus susceptibles pour atteindre un niveau d'intelligence émotionnelle plus élevé que les hommes. L'écart peut être dû au choix des mesures, (Brackett et Mayer 2003) lorsque quelqu'un définit IE d'une manière purement cognitive plutôt que dans une perspective mixte. La surestimation des capacités de la part des hommes est plus susceptible de se produire avec des mesures d'auto-évaluation.

L'intelligence émotionnelle peut avoir un impact significatif sur les différents éléments de la vie quotidienne. (Palmer, Donaldson, et Stough 2002) Des niveaux plus élevés d'IE sont associés à une probabilité accrue de santé et d'apparence, à des interactions positives avec les amis et la famille. Mayer, Caruso et Salovey ont constaté qu'une intelligence émotionnelle plus faible était associée à des auto-déclarations plus faibles de comportement violent. (J. D. Mayer, Salovey, et Caruso 2000) Une baisse de l'intelligence émotionnelle (MSCEIT) a été associée de manière

significative à une consommation plus élevée de drogues et d'alcool. Les délinquants sexuels ont du mal à identifier leurs sentiments et ceux des autres. (Moriarty et al. 2001)

Goleman plaide pour une signification prédictive plus élevée de l'IE que du QI, affirmant que l'intelligence émotionnelle pourrait être « tout aussi puissante et parfois plus forte que le QI ». (Daniel Goleman 1995a, 34) Les théories actuelles ont tendance à être plus prudentes quant aux avantages supplémentaires de de QE par rapport au QI. (Lam et Kirby 2002a) Goleman, (D. Goleman 1998a) et Mayer, Salovey et Caruso (Sternberg 1982) affirment que l'intelligence émotionnelle seule n'est probablement pas un bon prédicteur de la performance au travail, mais fournit une base pour les compétences émotionnelles qui sont de solides prédicteurs de la performance au travail.

Plus tard, Goleman a décrit le QI comme jouant un rôle de tri dans la détermination des types d'emplois que les employés peuvent occuper et un bon prédicteur du succès global. (Daniel Goleman 2002) Dans une comparaison avec un groupe spécifique de personnes, le pouvoir prédictif du QI pour la performance peut être remplacé par le QE.

Dans la formation en gestion, dans la communication et à l'empathie, dans la résolution des conflits et dans la gestion du stress, et dans la formation et l'autogestion, (Cherniss 2000) le programme de formation traditionnel échoue, car il ignore les complexités individuelles, se concentrant exclusivement sur l'apprentissage cognitif. (Dearborn 2002) L'apprentissage cognitif implique de placer de nouvelles informations dans les cadres et modes de compréhension existants, (Adler et al. 1998) étant inefficace dans l'enseignement des compétences en intelligence émotionnelle. Ainsi, des techniques moins traditionnelles d'apprentissage émotionnel sont recommandées. Goleman a établi un processus optimal pour développer l'intelligence

émotionnelle dans les organisations, en quatre phases : préparation au changement, formation, transfert et maintien des compétences, et évaluation.

Goleman note que les facteurs de motivation pourraient être un problème à travers la résistance opposée. (Adler et al. 1998)

Programmes possibles pour développer l'intelligence émotionnelle :

- Programme d'intelligence émotionnelle : conçu par Goleman et Boyatzis, il aide à identifier et à résoudre les problèmes d'intelligence émotionnelle sur le lieu de travail, tout en soutenant le développement des compétences en intelligence émotionnelle. (R. E. Boyatzis, Goleman, et Rhee 2000) (Fabio Sala 2001)
- Programme de formation des compétences émotionnelles : afin d'augmenter la capacité des conseillers à faire face efficacement aux émotions. (AMEX Program 2003)
- Programme personnalisé de développement du leadership : permet aux managers d'identifier les domaines où des changements de comportement sont nécessaires. (Daniel Goleman, Boyatzis, et McKee 2002a)

Les meilleures pratiques pour développer la théorie de l'intelligence émotionnelle : (Côté 2014a)

1. Sélectionner un modèle de compétence IE en fonction des définitions de ses composants et rejetez les modèles de traits / mixtes.
2. Considérer les trois modèles globaux de la façon dont IE peut se rapporter aux critères de travail : généralisation de la validité, modèle spécifique à la situation et modérateur.
3. Vérifier les conditions dans lesquelles l'IE supérieur peut être lié à des résultats négatifs.
4. Préciser si la théorie de l'IE et les critères de travail se rapportent à la construction plus large de l'IE, à une branche spécifique de l'IE ou à une capacité émotionnelle spécifique.

5. Séparer le développement de la théorie des méthodes de mesure. Décider comment mesurer l'IE seulement après que la théorie est entièrement développée et que les hypothèses découlant de la théorie sont énoncées.

Les meilleures pratiques pour mesurer l'intelligence émotionnelle : (Côté 2014)

1. Sélectionner les mesures IE basées sur les performances et rejeter les mesures d'auto-évaluation.
2. Décrire le processus des variations d'IE en fonction des mesures sélectionnées, en justifiant comment déterminer les bonnes réponses aux mesures.
3. Prendre en compte des variations culturelles potentielles des réponses correctes aux mesures IE.
4. Mesurer les variables de contrôle suivantes, qui pourraient être corrélées à la fois avec l'IE et les critères, pour vérifier si elles ne provoquent pas de fausses associations : intelligence cognitive, traits de personnalité des Big Five et facteurs démographiques. Mesurer d'autres variables de contrôle pertinentes pour le contexte spécifique et le critère d'intérêt.
5. Si la théorie se concentre sur une facette spécifique de l'IE, inclure des mesures des autres facettes pour vérifier la similitude éventuelle des associations ou la spécificité des résultats théoriques de l'IE. Cela n'est pas toujours possible en raison des défis (par exemple le temps et l'attention des participants) impliqués dans la mesure de multiples facettes de l'IE.

2.3 La philosophie de l'intelligence émotionnelle

Un concept adjacent à l'intelligence émotionnelle, l'*apatheia*, souvent incomplètement traduite par le calme et incorrectement par l'indifférence, a été considéré par les stoïciens comme un état d'esprit dans lequel il n'est pas perturbé par les passions, étant considéré comme une qualité qui caractérise la sagesse philosophique. Aristote considère la vertu comme le moyen équitable

d'excès et de carence d'émotion (*metriopatheia*), impliquant la gestion des réactions émotionnelles ou égoïstes à des événements externes qui ne peuvent pas être contrôlés. Pour les stoïciens, l'*apatheia* était la réponse rationnelle optimale à une réalité causée par la volonté d'autrui ou par la nature et qui ne peut être contrôlée. Seule sa propre volonté peut être contrôlée, par des jugements et des actions corrects (vertueux), en éprouvant de la satisfaction (*eudaimonia*) et de bons sentiments (*eupatheia*). Sénèque affirme également l'importance de la vertu dans notre propre bonheur : « gagner le chemin de la victoire dans toutes nos luttes, - parce que la récompense est ... la vertu, la constance de l'âme et une paix gagnée pour toujours. » (Seneca 1917, chap. Lxxviii. 13-16) Le pironisme déclare qu'à travers l'*époché* (suspension du jugement) l'esprit est amené à l'*ataraxia*, un état d'équilibre de l'âme. Comme dans le stoïcisme et l'épicurisme, l'*eudaimonia* est le but pyronistique de la vie et les trois philosophies l'ont placé entre l'*ataraxia* ou l'*apatheia*.

Kant distingue trois types « d'actions » pour lesquels il développe trois types d'intelligence :(Müller-Merbach 2007)

1. L'*intelligence technique* (Kant : *compétence*) est requise pour les actions techniques. L'intelligence technique ne peut pas être mesurée précisément par des tests d'intelligence. C'est un indicateur de la façon dont on comprend les objets. L'intelligence technique doit se référer à des domaines de tâches spécifiques. L'intelligence technique est importante pour presque tous les postes sur le marché du travail.
2. L'*intelligence émotionnelle* (Kant : *pragmatisme*) était largement ignorée avant 1995. Le cœur de l'intelligence émotionnelle est la maîtrise de soi. Il a été souligné par les philosophes chinois Confucius (Confucius 2013, chap. XIII) et Lao-Tzu in Daoism, (Tzu 1992, chap. 33) mais aussi par les philosophes grecs et romains Sénèque (4 av. J.-C. 65), (Seneca 1917) Épictète (50-138) (Epictetus 1928) et l'empereur Marc-Aurèle (120-181).

(Marcus Aurelius et al. 1990) Épictète déclare que: « Aucun homme n'est libre, qui n'est pas maître de lui-même » (Epictetus 1928, 477) et que « Certains des choses sont sous notre contrôle, tandis que d'autres ne sont pas sous notre contrôle. » (Epictetus 1928, 483) Goleman (Daniel Goleman 1996) et Steiner (Steiner et Perry 1997) soutiennent l'importance de la maîtrise de soi sur la base de l'expérience empirique actuelle. L'intelligence émotionnelle est basée sur l'humanisme, les relations humaines et la responsabilité sociale. L'intelligence émotionnelle implique la capacité de comprendre les autres, de coopérer et de les influencer.

3. L'*intelligence éthique* (Kant : *sagesse*) implique de nombreuses doctrines éthiques qui offrent des conseils partiellement opposés, comme l'éthique téléologique contre l'éthique déontologique, l'éthique normative contre descriptive, ou l'éthique normative contre intuitive. En outre, de nombreux concepts éthiques objectifs sont en concurrence.

Pour Kant, l'action technique et pragmatique est subordonnée à l'action éthique, et l'impératif catégorique est supérieur aux deux impératifs hypothétiques de l'action technique et pragmatique. Il s'ensuit que l'intelligence éthique sera considérée comme supérieure à la technique (compétence) et émotionnelle (pragmatique). L'éthique fournira le jugement final. Mais la grande variété de concepts éthiques rend difficile l'acceptation de la supériorité de l'intelligence éthique sur les autres intelligences.

La réflexion critique sur les aspects de l'intelligence émotionnelle peut s'expliquer par les différentes perspectives épistémologiques, reflet d'une maturité du concept. (Meleis 1998) Chan et Latham ont souligné la nécessité de trouver des preuves empiriques cohérentes pour la dimensionnalité de l'IE et de développer des méthodes appropriées pour sa mesure correcte et utile. (Sue-Chan et Latham 2004)

Une préoccupation des chercheurs est de savoir si l'IE est une théorie de la personnalité, une forme d'intelligence ou une combinaison des deux. De nombreuses études considèrent l'IE comme un facteur personnel associé à la compétence. (Spence, Oades, et Caputi 2004) Mais la plupart des chercheurs considèrent l'IE comme une conscience émotionnelle de soi et des autres, en plus de l'efficacité professionnelle et de la gestion émotionnelle. Selon Dulewicz et Higgs, (Dulewicz et Higgs 2000a) l'IE est considéré comme une capacité au niveau ontologique incluant la compétence personnelle et sociale, qui favorise un état d'esprit positif malgré les exigences environnementales, (Cummings, Hayduk, et Estabrooks 2005) et qui aide à résoudre problèmes liés aux capacités émotionnelles et cognitives. (Ciarrochi, Dean, et Anderson 2002) Il est également considéré que l'IE a un potentiel inhérent à être développé et affiné par la réflexion, favorisant ainsi la croissance émotionnelle et intellectuelle. (Caruso, Mayer, et Salovey 2002) Spence considère l'intelligence émotionnelle du point de vue de la santé publique comme une capacité d'adaptation qui favorise le bien-être. (Spence, Oades, et Caputi 2004)

La critique de l'IE aborde les limites de la recherche empirique et les généralisations non justifiées, (S. Fineman 2004a) considérant que les hypothèses ontologiques et épistémologiques déterminent les méthodologies de recherche. (Monti et Tingen 1999) Il est maintenant considéré que la seule façon d'identifier les « émotions » est par des mesures et des quantifications liées aux méthodes d'analyse descriptive et statistique, en utilisant différentes méthodes d'auto-évaluation et des mesures psychométriques. (S. Fineman 2004a) Des recommandations ont été formulées concernant l'application d'approches qualitatives dans les recherches futures au sein d'IE. (Sue-Chan et Latham 2004)

La manipulation efficace et créative des émotions est une porte d'entrée vers un type de connaissance de soi qui mène à la liberté d'être authentique en soi à tout moment. (Hammer et 常

二 1999) Dans ce contexte, une question essentielle est de savoir si le phénomène IE peut articuler plus clairement l'existentialisme humaniste par rapport à la discipline de la santé. (Dulewicz et Higgs 2000a)

L'intelligence émotionnelle est considérée comme une habilité au niveau ontologique, importante pour promouvoir des humeurs positives indépendantes de l'environnement. (Cummings, Hayduk, et Estabrooks 2005) Le travail de Cummings place la perception et la cognition dans le contexte des efforts humains adaptatifs pour effectuer des changements en soi et dans son propre environnement. (Dai et Sternberg 2004) Selon Dulewicz et Higgs, les futures études épistémologiques de l'IE aborderont la conceptualisation de l'IE comme point de départ pour le développement théorique, les structures de support philosophiques pour différentes conceptualisations de l'IE à des fins méthodologiques et théoriques, et l'IE dans le contexte du développement des connaissances professionnelles. (Dulewicz et Higgs 2000) IE est un état humain qui englobe des potentialités a priori, actualisé en tant qu'expériences émotionnelles.

La sagesse est la capacité de penser et d'agir en utilisant la connaissance, l'expérience, la compréhension, le bon sens et l'intuition. Il est associé à des attributs tels que le jugement, les émotions (Grossmann 2017) et les vertus. (Staudinger et Glück 2011) (Walsh 2015) À cet égard, les scientifiques empiriques ont commencé à se concentrer sur le rôle des émotions dans la sagesse, (Kunzmann et Glück 2019) convenant que les émotions sont essentielles pour la gestion efficace des situations complexes qui exigent la sagesse. Une conclusion importante concerne la relation positive entre la diversité de l'expérience émotionnelle et le raisonnement sage, indépendamment de l'intensité émotionnelle. (Grossmann, Oakes, et Santos 2019)

2.3.1 L'intelligence émotionnelle dans la philosophie orientale

La sagesse dans l'hindouisme considère la connaissance de soi comme la vérité, la base de toute la Création, du Shristi. Il s'avère que le sage est une personne ayant la conscience de soi de toute la création sous toutes ses facettes et sous toutes ses formes. Il n'y a pas beaucoup d'études concernant l'intelligence émotionnelle (IE) du point de vue indien, (R. Sharma 2012) bien que l'IE se trouve dans tous les textes de la littérature indienne ancienne. (*Rig Veda*, *Yajur Veda*, *Ayurveda*, etc.). La tradition philosophique indienne met l'accent sur la nature forte des émotions, qui doivent être exploitées pour une vie harmonieuse. (Gayathri 2015) Patanjali, « le père de la psychologie indienne », a étudié l'esprit humain des milliers d'années avant les philosophes occidentaux. (Tattwamayananda 1994) L'hindouisme est plus un mode de vie qu'une religion, combinant les principes fondamentaux de la vie sociale, politique et économique. (Engardio et McGregor 2006)

La philosophie indienne est basée sur trois croyances fondamentales : (Dasgupta 2009) « *Karma* », « *Atma* » ou « Âme » qui est indestructible, et « *Mukti* » ou « Salvation ». « *Karma* » met l'accent sur la responsabilité d'une personne de décider de son bonheur à travers ses actions, qui ont le pouvoir de changer son destin. L'individu est influencé par la société pour choisir un mode de vie harmonieux. « *Atma* » (« Âme ») est un vrai « Soi », différent du soi biologique. (Swarupananda 1996) « Le Soi » a autant de renaissances que nécessaire pour annuler le « Karma » accumulé avant de fusionner avec l'Être Suprême dans la paix et le bonheur éternels. (Gayathri 2015)

Le concept occidental du « Soi » a été influencé par plusieurs philosophes et psychologues tels que Descartes, Freud, Adler et Jung, faisant la différence entre « Je » et « Soi ». (Spiro 1993) Contrairement à la philosophie occidentale qui faisait la différence entre « le Soi en tant que connaissance » et le « Soi en tant que connu », il existe dans la philosophie indienne « *Kshetra* » (corps, « champ ») et « *Kshetragna* » (« le connaisseur du champ »). (Radhakrishnan 2010) La

philosophie indienne parle du « Soi » comme de « Brahman », la force toute-puissante qui est présente dans chaque individu, qui n'a ni commencement, ni fin, (Gayathri 2015) soulignant la nécessité d'unir le « Soi en tant que connaissance » et « Le soi connu ». « L'homme, le sujet, doit maîtriser l'objet de l'homme », (Ho 1995) prendre le contrôle du « Soi », libérant l'individu de la douleur et de la souffrance et tendant ainsi au bonheur éternel. *Bhagavad-Gita* met l'accent sur l'introspection, un voyage vers la compréhension du « Soi intérieur », « *Kshetragna* », qui aide une personne à atteindre le bonheur éternel. (Gayathri 2015)

Lorsque Mayer et Salovey parlent de la réalisation du Soi, cela se réfère au « Soi » par rapport au monde extérieur, celui influencé par des forces externes, et non au « Soi intérieur », « Le Soi en tant que Connaisseur ».

Il existe des recherches sur la généralisation des constructions d'intelligence émotionnelle dans différentes cultures, y compris dans la culture indienne. (Narayanan et Krishnan 2003) (Bamel, Rangnekar, et Rastogi 2011) Les études de Mulla et Krishnan ont examiné le concept de « Karma Yoga », comme dans *Bhagavad-Gita*, comme complément à l'intelligence émotionnelle. (Z. R. Mulla et Krishnan 2012) Selon Gayathri, « Karma Yoga » proposé par Lord Krishna est un concept universellement applicable, qui peut être compris par des personnes de toutes les cultures, étant le premier travail essayant d'identifier une construction universelle pour IE basée sur « Nishkama Karma ». (Gayathri 2015)

Bhagavad-Gita (Chanson divine), considérée comme le cinquième *Veda*, est la direction morale du Seigneur Krishna à Arjuna sur le champ de bataille. Il est considéré comme l'essence des quatre *Vedas* (*Rig*, *Yajur*, *Sama* et *Atharva*). (Robinson 2014) *Mahabharata* est la saga épique du conflit entre Kauravas et Pandavas. Sur un plan superficiel, il s'agit de confrontation au pouvoir. Mais à un niveau plus profond, il s'agit de la guerre entre « *Dharma* » et « *Adharma* », le bien et

le mal. La guerre à Kurukshetra est donc synonyme des circonstances complexes auxquelles est confronté l'individu vivant. La peur, l'anxiété, la sagesse et le désespoir de l'individu sont symbolisés par la situation d'Arjuna. Alors qu'Arjuna lutte avec ses troubles émotionnels, le lecteur reçoit une perspective sur la lutte d'une personne émotionnellement perturbée pour la clarté de la pensée et de l'action. Les conseils de Krishna à Arjuna offrent une solution pratique pour sortir de ce combat. (Gayathri 2015) Des similitudes frappantes peuvent être observées ici entre la personne émotionnellement stable de Krishna (*Sthithapragnya*) et la personne émotionnellement intelligente de Mayer et Salovey. Arjuna possède ce que l'on pourrait appeler les qualités qualifiées d'une personne émotionnellement intelligente, c'est-à-dire la perception émotionnelle et l'assimilation. Krishna fournit une analyse systématique du problème disponible et une solution, identifiant le désir et la colère comme les deux vices qui conduisent un individu à sa chute :

« En pensant aux objets, attachement à eux se forme chez l'homme. Du désir d'attachement et du désir d'augmenter la colère.

« De la colère vient la tromperie, et de la tromperie la perte de mémoire. De la perte de mémoire vient la ruine de la discrimination, et de la ruine de la discrimination, il périt. » (Swarupananda 1996)

(*Bhagavad-Gita*, Ch. II, Slokas 62, 63)

Bhagavad-Gita désigne la personne émotionnellement intelligente comme « *Sthithapragnya* » (la personne émotionnellement stable). Aijuna demande à Krishna qui est un *sthithapragnya*, Krishna décrit en détail la nature et les qualités d'un *sthithapragnya*:

« Quelle est, O Kesava, la description d'un homme de sagesse constante, fusionné en Samadhi ? Comment parle l'homme avec une sagesse constante (en revanche), comment se tient-il, comment va-t-il ? » (Swarupananda 1996)

(*Bhagavad-Gita*, Ch. II, Sloka 54)

Krishna lui dit :

« Celui dont l'esprit n'est pas ébranlé par l'adversité, qui ne tremble pas après le bonheur, qui est devenu libre d'affection, de peur et de colère, est en effet un Muni de la sagesse constante.

« Celui qui est partout non-touché, n'est pas contente de recevoir le bien, ni vexé par le mal, sa sagesse est déterminée.

« Lorsque, comme la tortue qui attire ses membres, il peut complètement retirer les sens des objets, alors sa sagesse devient constante. » (Swarupananda 1996)

(*Bhagavad-Gita*, Ch. II, Slokas 56, 57 et 58.)

La différence entre Krishna et les partisans de la théorie de l'IE est que Krishna a une vision plus globale du problème. IE étudie la cause, discute l'effet et offre également les moyens de résoudre avec succès le problème, la voie « Nishkama Karma » : action avec détachement du résultat de l'action. Mulla et Krishnan ont souligné dans leurs recherches que le « Karma Yoga » et l'intelligence émotionnelle sont fortement corrélés. (Z. Mulla 2007) Le modèle d'habilité de l'intelligence émotionnelle peut être appliqué efficacement dans le contexte indien, (Thingujam 2002) ce qui permettrait une application universelle de l'intelligence émotionnelle.

Ce sloka analytique de *Bhagavad-Gita* (chapitre II, verset 15):

« Yam hi na vyathayanthyethe purusham purusharshabha Samadhukha sukham dheeram somruthathvaya kalpathe » [Sanskrit]

résume tout le concept de l'intelligence émotionnelle, déclarant qu'une personne qui est calme et qui ne souffre ni de douleur ni de plaisir, est celle qui atteint l'immortalité).

La philosophie orientale considère le contrôle de l'esprit comme un mode de vie et non comme une pensée philosophique abstraite. L'esprit a le potentiel de façonner le destin d'un homme, l'aidant à atteindre la paix intérieure lorsqu'il est conscient et contrôlé. IE se concentre sur le succès d'un homme d'un point de vue matérialiste, tandis que les textes indiens ont une approche plus holistique. *Bhagavad-Gita* est considérée comme une autorité non seulement pour identifier la nature des émotions, mais aussi pour montrer un moyen de sortir de l'obscurité de l'instabilité émotionnelle, sous la forme d'un dialogue entre la perturbation émotionnelle (Aijuna) et le maître

universel (Krishna), et reste un une réponse irréfutable à de nombreux dilemmes ou confusions de l'homme moderne.

Selon Bhagavad Gita, le service désintéressé pour une bonne cause et pour les autres, avec le bon sentiment et la bonne attitude, est une forme de culte et de spiritualité. (McDermott 1975) (Phillips 2009) Le verset 3.4 de la Bhagavad Gita déclare qu'éviter de travailler ou de manger n'est pas le moyen de se libérer de l'esclavage. (Bhawuk 2011) L'inaction est en soi une forme d'action avec des conséquences et un impact karmique, selon le verset 3.5. (Bhawuk 2011) (Krishan 1997) Les versets 3.6 à 3.8 de *Bhagavad Gita* stipulent que l'action peut être motivée par le corps ou manipulée par des influences externes (esclavage), ou elle peut être motivée par la réflexion intérieure et le vrai soi (liberté). (Z. R. Mulla et Krishnan 2014) (Bhawuk 2011) (Deutsch et Dalvi 2004) Plus « l'action altruiste » est engagée, plus on considère que le *dharma* (la dimension éthique) se concentre sur d'autres aspects de l'action, elle est plus efficace, et cela conduit à la libération. (Ganeri 2007)

Le chemin vers la stabilité émotionnelle est de ne pas être affecté par les fruits de l'action. Ainsi, on peut atteindre le « *karma yogi* », qui est le premier pas vers la « *sthithapragnya* » - la personne émotionnellement stable. Le Karma Yoga, également appelé Karma Marga, est l'une des quatre voies spirituelles de l'hindouisme, l'une basée sur le « yoga de l'action ». (Raju 1954) Des voies de la libération spirituelle dans l'hindouisme, le karma yoga est la voie de l'action altruiste, (McDermott 1975) (Coward 2012) sans être attaché aux résultats des actions personnelles. (McDermott 1975) Selon James Lochtefeld, le Karma yoga est la pratique spirituelle de « l'action désintéressée pour le bien des autres », (Lochtefeld 2001) (Brodd 2009) un moyen d'atteindre le *moksha* (libération spirituelle) par le travail. (Z. R. Mulla et Krishnan 2014) Le karma yoga, dit Bilimoria, ne signifie pas la perte d'émotions ou de désirs, mais une action menée par « calme,

équilibre », avec « désintérêt ». (Hooft et al. 2013) Selon Phillips, le Karma yoga est appliqué à « toute action dans n'importe quelle profession ou activité familiale », contrairement à d'autres formes de yoga qui se concentrent sur des actions isolées et l'introspection méditative. (Phillips 2009)

L'émotivisme soutient que les déclarations éthiques ne servent qu'à exprimer des émotions. Ayer dit que les déclarations éthiques sont des expressions d'approbation ou de désapprobation, pas des déclarations. (Ayer 2003) L'émotivisme est donc une vision métaéthique selon laquelle les jugements éthiques ne sont pas des déclarations, mais des attitudes émotionnelles. La théorie a été fortement promue par A. J. Ayer dans son livre de 1936, *Language, Truth and Logic*, et développée par C. L. Stevenson. (Stevenson 1944) L'émotivisme peut donc être considéré comme une forme de non-cognitivisme ou d'expressivisme. Il a été modifié dans les années 1950 comme prescriptivisme universel par R. M. Hare. (Hare 1952) L'esprit est responsable du traitement des sentiments et des émotions, ce qui entraîne des attitudes et des actions. Il existe des opinions divergentes, que les émotions fassent ou non partie de l'esprit. Les décisions morales sont émotionnellement sensibles et donc IE peut modérer le cadrage des différentes attitudes morales. (Greene et Haidt 2002) IE présuppose un équilibre entre émotion et raison dans lequel aucun des deux n'est entièrement contrôlé.

3. Intelligence émotionnelle dans les organisations

Actuellement, les organisations doivent faire face, en plus d'une concurrence accrue, à un développement technologique et une innovation exponentiels et à des processus de changement qui affectent tous les états émotionnels des employés. Tous ces défis, ainsi que les changements imposés et la complexité des tâches organisationnelles et managériales, impliquent de nouvelles exigences émotionnelles et des actions plus efficaces au niveau de l'entreprise, y compris en gérant

les émotions dans la plupart des circonstances. Ainsi, les émotions représentent des « ressources » précieuses pour l'innovation et la valeur ajoutée dans un processus économique. (Küpers et Weibler 2005) Les émotions se sont ainsi vu attribuer un rôle important dans la provocation, la modération ou la médiation d'événements et d'interactions dans les organisations. (Ashkanasy 2004) Les différents aspects de la vie organisationnelle sont désormais évalués à travers les émotions, (Stanley et Burrows 2001) y compris dans le domaine économique. (Bowles et Gintis 2002)

Les chercheurs reconsidèrent les processus et l'impact émotionnel comme faisant partie intégrante de la vie organisationnelle, (Schreyögg 2004) bien qu'ils aient des difficultés sur les plans méthodologique et épistémologique, ainsi que moral et politique. Fineman soutient que les chercheurs n'ont pas examiné l'interaction entre les émotions et les organisations pour quatre raisons : parce qu'ils voulaient « séparer les points de vue des gens de ceux des organisations », parce qu'ils voulaient « reformuler les organisations », parce qu'il était considéré comme « important pour séparer les processus de rationalité de ceux d'émotion », et parce qu'ils voulaient « supprimer, nier ou minimiser les émotions ». (S. J. Fineman 2005, 180)

Les émotions contredisaient l'idée de rationalité prédominante dans l'économie, (Putnam et Mumby 1993) contredisant la pensée occidentale qui ne pouvait pas concevoir que l'émotivité puisse coexister avec la rationalité. (Oatley et Johnson-Laird 1987) Les émotions étaient perçues comme perturbatrices (Albrow 1997, 30) (Oatley et Johnson-Laird 1987) ou comme un obstacle à une gestion rationnelle et efficace, (Ashforth et Humphrey 2016) et marginalisées ou considérées comme illégitimes ou inadéquates de la vie organisationnelle, (Putnam et Mumby 1993, 39) et donc un sujet non approprié à la recherche scientifique. (Ashforth et Humphrey 2016) Les émotions informent, façonnent et reflètent la vie des organisations. Ils influencent la façon dont

les employés perçoivent, interprètent, contrôlent et évaluent leurs propres états et actions. (V. R. Waldron 2000) Les émotions affectent les organisations à tous les niveaux et dans tous les domaines, y compris leurs relations extérieures. (Ostell 1996, 552)

Côté et Miners (Côté et Miners 2006) ont développé un modèle compensatoire entre IE et QI, qui suppose que l'association entre IE et la performance au travail devient plus positive à mesure que l'intelligence cognitive diminue. (Relojo 2015) La plupart des chercheurs s'accordent à dire que l'IE est un prédicteur indéniable des méthodes d'emploi traditionnelles couramment utilisées dans les entreprises (lettre de référence, lettre d'intention, etc.). (Van Rooy et Viswesvaran 2004a) Selon Daniel Goleman, l'intelligence émotionnelle contribue davantage à la réussite professionnelle que le QI. Selon Lopes et ses collègues, IE contribue au développement de relations solides et positives entre collègues et à une meilleure performance dans les équipes de travail. Les employés intelligents émotionnellement gèrent mieux les situations stressantes et les tâches exigeantes. (Lopes et al. 2006) Law et al. ont constaté que l'IE est un meilleur prédicteur du rendement au travail que la capacité. (Law, Wong, et Song 2004) Le concept de l'IE a gagné du terrain ces derniers temps, à la fois dans le discours profane et académique. IE est devenu un sujet de premier plan dans la littérature spécialisée sur la gestion des ressources humaines, la formation et le leadership, (Dulewicz et Higgs 2004) et a déjà commencé à influencer les pratiques dans ces domaines. Les critiques d'IE soutiennent que la popularité des études d'IE est due à la publicité dans les médias plutôt qu'à des résultats scientifiques objectifs. Goleman considère le développement de l'IE comme étant dû aux récentes découvertes scientifiques (en particulier le fonctionnement du cerveau), (Ledoux 1991) mais aussi à son ascendant en tant que discours managérial.

Westbrook définit l'affect comme une « classe de phénomènes mentaux qui se caractérise uniquement par un état d'esprit conscient, subjectif et expérimenté, qui accompagne généralement les émotions et les humeurs », (Bagozzi 2009) suggérant que ces concepts sont étroitement liés. (Eagly et Chaiken 1993) Les chercheurs ont noté les difficultés qui séparent les concepts d'affect, d'émotions, de sentiments et de disposition, souvent utilisés de manière interchangeable. (McPhail et Mattson 1996)

Il existe plusieurs modèles de la façon dont IE est associé aux critères de travail : (Lievens et Chan 2010)

- *Modèle de généralisation de la validité de l'intelligence émotionnelle et des critères de travail* : la généralisation de la validité se produit lorsque l'association entre un prédicteur et un critère (c'est-à-dire la validité) est constante entre les emplois et les conditions d'emploi. (Schmidt et Hunter 1977) Le modèle propose que l'IE offre un certain nombre d'avantages aux membres de l'organisation qui se traduisent généralement par des critères de travail plus favorables. Il prédit qu'IE présentera des associations bivariées avec des critères dans les contextes organisationnels et les dispositions des employés, et qu'IE présentera une validité incrémentielle aux prédicteurs concurrents, en particulier d'autres différences individuelles, car les avantages d'IE sont uniques. Conclusions : IE a de petites corrélations avec plusieurs critères de travail, mais pas avec le leadership transformationnel. IE présente une validité incrémentielle pour certains critères, dont l'émergence du leadership, la valeur créée et la valeur revendiquée dans les négociations et les prévisions affectives, mais pas pour la performance du lieu de travail. (Côté 2014a)
- *Modèle de la spécificité de la situation de l'intelligence émotionnelle et des critères de travail* : une alternative à la généralisation de la validité, où l'association entre un prédicteur

et un critère varie en fonction du travail ou du milieu de travail. (Schmidt et Hunter 1977) Prédire qu'IE explique la variation unique des critères lorsque le contexte organisationnel ou les dispositions des employés facilitent son déploiement, (Lievens et Chan 2010) (Wong et Law 2002) et qu'IE a une association moindre ou pas du tout avec les critères en l'absence des possibilités de mise en œuvre. Il peut y avoir des conditions dans lesquelles la mise en œuvre d'IE est préjudiciable aux individus et / ou aux organisations. (Dasborough et Ashkanasy 2002) (Salovey et Mayer 2016) Les employés ayant certaines dispositions peuvent avoir plus d'occasions de mettre en œuvre IE et, à leur tour, auront des associations plus fortes entre IE et les critères que les autres employés ayant des dispositions différentes. (Côté 2014) De plus, IE peut avoir des associations plus fortes avec la performance en milieu de travail lorsque la haute performance n'est pas déjà atteinte par d'autres compétences ou dispositions. (Côté et Miners 2006) Une autre hypothèse stipule que l'IE est plus fortement associé aux critères parmi les individus motivés que parmi ceux qui ne sont pas motivés pour exercer leurs compétences. (Rode et al. 2007) Conclusions: l'IE est associé à la performance au travail par rapport aux prédicteurs concurrents dans des emplois émotionnellement exigeants, mais pas dans des emplois qui ont des exigences émotionnelles plus faibles. (Côté 2014)

- *Modèle modérateur d'intelligence émotionnelle et de critères de travail* : les niveaux d'IE des membres de l'organisation modélisent la façon dont ils expriment leurs dispositions et comment ils réagissent aux contextes organisationnels. Il prédit qu'IE sert de variable modératrice qui améliore ou atténue les effets des divers facteurs contextuels ou dispositionnels sur les critères de travail, et que l'effet modérateur d'IE est unique et se produira dans le cas de modérateurs concurrents. (Kilduff, Chiaburu, et Menges 2010) Le

modèle adapte également la possibilité que certains facteurs organisationnels et dispositionnels puissent avoir des effets plus néfastes sur les employés avec un IE plus élevé que sur ceux avec un IE plus bas. Conclusions : Un modèle de modérateur est proposé qui propose que l'IE améliore ou atténue les effets des variables contextuelles et périphériques sur les critères. IE améliore les associations entre les objectifs et les comportements axés sur les objectifs et atténue les associations entre les facteurs de stress et les effets indésirables. (Côté 2014)

Cherniss présente quatre raisons principales pour lesquelles le lieu de travail serait un cadre logique pour évaluer et améliorer l'intelligence émotionnelle : (Cherniss 2000)

1. L'intelligence émotionnelle est essentielle pour réussir dans la plupart des emplois
2. Beaucoup de gens sont employés sans les compétences nécessaires pour réussir en milieu de travail
3. Les employeurs ont les moyens et la motivation pour fournir une formation sur l'intelligence émotionnelle
4. La plupart des employés passent la plupart de leur temps au travail.

La recherche dans le domaine de l'intelligence émotionnelle s'est concentrée sur le leadership, une qualité fondamentale en milieu de travail. (Fleishman et Harris 1962) (Mumford et al. 2000) La recherche universitaire décrit deux types distincts de leaders: transformationnels et transactionnels. (Mandell et Pherwani 2003) Le *leader transformationnel* stimule l'intérêt des collègues, inspire une perspective différente sur le travail, sensibilise aux objectifs de l'organisation, développe les autres à des niveaux plus élevés de capacité et motive les autres à considérer les intérêts du groupe en fonction de leurs propres intérêts. (Stys et Brown 2004a) Le leader transformationnel comprend quatre dimensions: influence idéalisée, motivation de

l'inspiration, stimulation intellectuelle et considération individuelle. (Bass 1993) Le *leader transactionnel* est celui qui récompense (ou discipline) le personnel en fonction de sa performance. Il met l'accent sur les normes de travail, l'achèvement des tâches et le respect des employés, tout en s'appuyant fortement sur les récompenses et les sanctions organisationnelles pour influencer les performances des employés. (Bass 1993) Selon Stys et Brown, (Stys et Brown 2004) le leadership transformationnel prédit des cotes plus élevées d'efficacité et de satisfaction, (Hater et Bass 1988) des performances de groupe plus élevées, (Keller 1995) un plus grand effort de la part de ses subordonnés (Seltzer et Bass 1990) par rapport au leadership transactionnel. Les leaders transformationnels efficaces ont développé une intelligence sociale et émotionnelle. (Mandell et Pherwani 2003)

Goleman estime que les leaders dotés d'une grande intelligence émotionnelle sont la clé du succès de l'organisation, (Daniel Goleman 2002) en créant un environnement de travail spécial. La recherche conclut que les leaders les plus efficaces intègrent plusieurs des six styles de leadership mis en évidence par Goleman, en utilisant l'un ou l'autre selon la situation. (McBer 2000) Yiannis Gabriel observe que les managers d'aujourd'hui aident à combler le vide d'identité, de sens et d'accomplissement qui résulte du mécontentement du présent - un lieu de travail flexible, avec des réseaux institutionnels modernes davantage orientés vers le « consommateur fantaisiste » que vers le « travailleur acharné ». ». (Gabriel 2001) Mike Bagshaw spécule sur les implications d'IE pour l'avenir du travail:

> « Le futur rôle du formateur en management ne sera pas seulement d'encoder et de diffuser efficacement les connaissances, mais aussi de divertir ... Le rôle de manager devient celui de psychologue humain et de facilitateur, où il guide les gens à trouver leur propre apprentissage et leur but. [Le gestionnaire] s'assure que les connaissances sont obtenues d'une manière ludique qui harmonise tout conflit entre les objectifs d'une personne et une organisation. Les entreprises de formation, les consultants et les écoles de commerce peuvent être contraints de rivaliser sur la façon dont leurs méthodes d'enseignement sont agréables, innovantes et amusantes. » (Bagshaw 2000, 181–82)

Ces déclarations confirment les préoccupations de George Ritzer dans *Enchanting a Disenchanted World* à propos de l'émergence d ‘ « écoles comme centres commerciaux », « des endroits où les amis se rencontrent, passent du temps, évitent la pluie ou regardent la marche. Les centres commerciaux ou leurs équivalents scolaires peuvent être des lieux de divertissement pour les spectateurs, sans intention d'acheter quoi que ce soit ». (Ritzer 1999)

Selon Gross, les tendances de réponse émotionnelle peuvent être régulées en manipulant soit « l'entrée dans le système » (régulation émotionnelle centrée sur l'arrière-plan) soit la « sortie » (régulation émotionnelle centrée sur la réponse). (Gross 1998) Selon Chi-Sum Wong, lorsque ces modèles sont appliqués à l'intelligence émotionnelle dans le cadre organisationnel, les employés pourront moduler leur perception de l'environnement de travail, en se concentrant sur des aspects spécifiques de l'environnement ou en changeant d'opinion à ce sujet. (Wong et Law 2002)

Selon Weiss et Cropanzano, les expériences de travail comprennent une succession d'événements ayant des effets positifs ou négatifs. (Weiss et Cropanzano 1996) L'effet des émotions ambivalentes peut également être positif ou négatif. (Pratt et Doucet 2000)

3.1 Travail émotionnel

Travailler avec les émotions est une tentative de changer le niveau ou la qualité d'une émotion, (Ferrara 1993) étant défini comme la gestion de ses émotions ou le travail accompli dans l'effort de maintenir une relation ; (Cook et Berger 2000) il n'y a pas d'accord s'il ne s'agit que de réguler ses propres émotions ou s'étendre pour travailler avec les émotions des autres. (Oliker 1989) Arlie Russell Hochschild a introduit le terme en 1979, distinguant entre le travail avec les émotions (non rémunéré, dans la vie privée) et le travail émotionnel qui se fait dans un environnement de travail rémunéré. (Hochschild 1979) (Hochschild 1990) (Callahan et McCollum

2002) Hochschild a distingué entre deux types de travail émotionnel (évocation et suppression d'émotion) (Hochschild 1990) et trois techniques de travail émotionnel (cognitif, corporel et expressif). (Hochschild 1990) (Turner 2009 Travailler avec les émotions implique d'orienter ses propres émotions ou celles des autres selon certaines règles d'expression émotionnelle. (Ruberg et Steenbergh 2010) Le concept de travail avec les émotions a été en soi critiqué comme une simplification des processus mentaux qui se produisent continuellement dans la vie quotidienne. (Seidler 2002)

Le travail émotionnel peut être défini comme une forme de régulation émotionnelle dans laquelle les employés doivent afficher certaines émotions dans le cadre de leur travail et promouvoir des objectifs organisationnels. Un tel contrôle organisationnel des émotions peut conduire à la suppression des sentiments par la dissonance émotionnelle, des perceptions relationnelles modifiées, des modèles de communication modifiés et d'autres effets personnels et de travail négatifs, (Anat Rafaeli et Sutton 1987) (King et Emmons 1990) y compris le stress, démotivation et épuisement. (Schweingruber et Berns 2016) Le travail émotionnel implique la gestion des sentiments et des émotions pour répondre aux exigences d'un emploi. (Hochschild 2012) (A. A. Grandey 2000) Les emplois nécessitant un travail émotionnel sont définis comme ceux qui:

1. Nécessite un contact direct, visuel ou auditif avec les clients
2. Oblige l'employé à provoquer un état émotionnel chez une autre personne
3. Permet à l'employeur, par la formation et la supervision, d'exercer un certain contrôle sur les activités émotionnelles des employés. (Hochschild 2012)

Hochschild soutient que dans ce processus, les employés sont éloignés de leurs propres sentiments au travail. (Hochschild 2012) Les facteurs déterminants du travail émotionnel:

1. Normes sociales, professionnelles et organisationnelles (A Rafaeli et Sutton 1989) (A. A. Grandey, Fisk, et Steiner 2005)
2. Traits de disposition et sentiments internes au travail (Friedman et al. 1980) (Wilk et Moynihan 2005)
3. Régulation du contrôle des règles d'expression. (Diefendorff et Richard 2003)

Hochschild a divisé le travail émotionnel en deux composantes : les actions de surface (lorsque les employés affichent les émotions nécessaires à un travail, sans changer ce qu'ils ressentent réellement), (Hochschild 2012) et les actions profondes (les employés changent leurs sentiments internes pour aligner avec les attentes de l'organisation). (A. Grandey, Diefendorff, et Rupp 2012) Des recherches ont montré que les actions en surface sont plus nocives pour la santé des employés. (Qi et al. 2017)

Hughes déclare que l'intelligence émotionnelle (IE) a toutes les caractéristiques d'un travail émotionnel, impliquant comme principe central l'idée que les émotions peuvent être utilisées pour un avantage commercial compétitif, peuvent avoir une valeur d'échange. (Hughes 2010) IE implique une action profonde, en développant des compétences émotionnelles et en commercialisant les sentiments en brouillant stylistiquement la distinction entre émotivité et rationalité. Pour Hochschild, le risque réside dans l'augmentation du contrôle managérial qui facilite le contrôle de la subjectivité émotionnelle. Par conséquent, les employés devraient développer des stratégies de protection par auto-distanciation, en maintenant une distinction claire entre « celui qui travaille » et « le vrai ». Goleman déclare explicitement que « ... un brouillage de la distinction entre le travail et la vie privée ... lui-même signifie une faible compétence émotionnelle. » (Daniel Goleman 1998)

Des recherches récentes sur le comportement organisationnel montrent que, à travers le recrutement, la sélection, la socialisation et les évaluations de performance, les organisations développent une réalité sociale dans laquelle les sentiments deviennent une marchandise pour atteindre les objectifs de l'entreprise. (Mumby et Putnam 1992) L'évolution de la recherche sur l'émotion dans les organisations révèle le passage de l'étude des pratiques normatives à la découverte des différences dans l'utilisation par les employés des affichages émotionnels. (Anat Rafaeli et Sutton 1990) Le travail émotionnel est ressenti le plus fortement lorsque l'on demande aux employés d'exprimer des émotions qui contredisent leurs sentiments intérieurs. (V. Waldron et Krone 1991)

Selon Putnam et Mumby, il existe deux traditions dominantes dans la vie organisationnelle qui contribuent à la présomption que le travail émotionnel est immuable et inévitable: (Putnam et Mumby 1993) les dualités entourant l'utilisation de l'émotion dans la culture occidentale (« noire » ou « blanche »), (Lakoff et Johnson 2008) et le mythe de la rationalité dans la culture occidentale (un ensemble de valeurs et de croyances qui attribuent certains concepts à la rationalité et d'autres à l'émotivité). Selon le système traditionnel de dualités, la rationalité, la cognition et l'ordre sont des descripteurs positifs de la masculinité, tandis que l'émotivité, l'affectation et le chaos sont des descripteurs négatifs de la féminité. (Mumby et Putnam 1992)

La théorie féministe des émotions offre des possibilités de reconceptualisation de la nature des organisations. Le féminisme postmoderne traite le genre comme une forme de relation pouvoir-connaissance qui sous-tend la rationalité bureaucratique. Traiter l'individu comme le produit d'une certaine relation pouvoir-connaissance nous donne l'opportunité de découvrir les liens entre patriarcat, rationalité bureaucratique et travail émotionnel. (Putnam et Mumby 1993) Selon Derrida, la signification d'un certain terme dépend de son lien avec un concept opposé, même

si ce terme opposé manque dans un texte. (Derrida 1998) Ainsi, le sens de la rationalité dépend à la fois de l'existence et de l'absence d'émotivité. (J. Martin 1990) Ce système de significations a contribué, dans la culture occidentale, à croire que la rationalité bureaucratique et le travail émotionnel sont des relations sociales fixes.

Les émotions dans les organisations sont traitées comme des marchandises, étant appropriées par l'organisation à des fins instrumentales. En traitant l'émotion comme une marchandise ayant une certaine valeur d'échange, les sentiments deviennent des spectacles publics. (Putnam et Mumby 1993) Hochschild (Hochschild 2012) identifie l'aliénation comme un effet secondaire nocif résultant du travail émotionnel qui traite le corps et l'esprit comme des entités distinctes. (Ferguson 1984, 54) Van Maanen et Kunda notent que l'engourdissement émotionnel et l'épuisement accompagnent fréquemment l'incohérence des émotions ressenties et affichées. (Staw et Cummings 1981a) En général, le contrôle organisationnel des émotions conduit souvent à supprimer les désaccords, à éliminer la voix des employés et à réduire le flux d'informations ascendant. (V. Waldron et Krone 1991)

Le travail émotionnel affecte également les relations collégiales, ce qui peut conduire à reléguer une amitié intense au statut de coopération occasionnelle. Ces changements peuvent maintenir les relations de travail à court terme, tout en mettant en danger les amitiés à long terme, (Putnam et Mumby 1993) ce qui peut conduire à des perceptions de méfiance et d'irrespect chez les employés en cas d'émotions négatives extrêmement intenses. Des sessions de formation organisationnelle pourraient aider les employés à comprendre la complexité des manifestations émotionnelles et introduire des alternatives pour gérer les situations. « Le fait que les employés développent des compétences d'écoute, de négociation et de compréhension des sentiments est plus libérateur que de les transformer en robots émotionnels. » Au lieu de fonctionner comme une

marchandise de valeur instrumentale, les émotions devraient servir les fonctions expressives qui créent l'interrelation.

3.2 La philosophie de l'intelligence émotionnelle dans les organisations

En 1993, Putnam et Mumby ont observé que :

> « Les gens voient l'émotion comme un concept chargé de valeur, qui est souvent traité comme « inapproprié » pour la vie organisationnelle. En particulier, les réactions émotionnelles sont souvent considérées comme « perturbatrices », « illogiques », « biaisées » et « faibles ». L'émotion devient ainsi un écart par rapport à ce qui est considéré comme sensible ou intelligent ... lié aux domaines expressifs de la vie, et non à l'orientation instrumentale des objectifs qui mènent les organisations. » (Putnam et Mumby 1993)

La culture commerciale de l'Occident jusqu'au début des années 1990 reposait sur la compréhension d'une division axiomatique et antithétique entre émotivité et rationalité. Selon Hughes, le concept actuel de l'intelligence émotionnelle (IE) dissout l'opposition traditionnelle entre émotivité et rationalité, cognition et affect, pensée et sentiment. (Hughes 2010) Dans les affaires, les demandes d'employés émotionnellement intelligents sont en augmentation. Une enquête de recrutement à grande échelle menée par le GRADdirect du groupe Reed a révélé que 42% des employeurs britanniques considèrent les caractéristiques de l'IE comme les plus importantes lors du recrutement de nouveaux employés, contre une priorité de seulement 27% pour les compétences académiques. (Reed Consulting 2008) Le principal critère de recrutement, de promotion et de rétention des employés n'est plus seulement «l eur intelligence » mais « leur capacité à se gérer eux-mêmes et les autres ». (Daniel Goleman 1998) Ainsi, IE change « les règles du travail. »

Hughes considère IE comme un champ sociogénétique des affects, des conditions et des possibilités du discours - un discours qui consacre les façons de voir, de dire et de faire en soi, et constitue un objet empirique légitime pour l'enquête et l'analyse. (Hughes 2010) Le discours de l'IE marquerait ainsi une intensification des processus qui impliquent une « colonisation »

croissante des affects et des subjectivités des employés. (Fleming et Spicer 2003) Mais ces stratégies ont des limites inhérentes: la direction ne peut pas simplement réécrire les émotions des employés. Il s'avère que IE n'est pas simplement « mauvais », mais reste « dangereux » ; IE implique un changement discursif vers des normes implicites, non déclarées et mobiles de ce qui est émotionnellement « approprié », « pertinent », « approprié » ou « intelligent ». Et ces normes comportementales changeantes et flexibles sont, à bien des égards, plus exigeantes, plus difficiles à négocier que les écritures ou les règles formelles clairement définies sur ce qui est autorisé et « bien » et ce qui ne l'est pas ... IE sert à démontrer empiriquement un point d'intersection clé entre les thèses respectives développées par Elias et Foucault concernant les changements à long terme dans le caractère du contrôle social / de la maîtrise de soi: où la liberté et la coercition sont conçues non pas comme des opposés mais comme les deux faces d'une même médaille. (Hughes 2010)

Goleman propose un modèle d'IE composé de trois « compétences » intrapersonnelles - connaissance des émotions, gestion des émotions, auto-motivation ; et deux compétences interpersonnelles - reconnaître les émotions des autres et gérer les relations (Daniel Goleman 1996) basées sur les descriptions du psychologue Jack Block de « type QI pur » et « type IE pur ». Ces types idéaux sont en outre divisés par sexe : QI masculin pur ; IE masculin pure; QI féminin pur; et IE féminin pure.

Selon Hughes, la division analytique de Hochschild entre le privé et le public, le réel et le faux, l'authenticité et l'action, peut être comprise comme l'expression d'une réification socialement provoquée basée sur une image d'êtres humains que Norbert Elias a appelé *Homo clausus*: « Une image de soi humain selon laquelle le vrai soi d'une personne est caché au plus profond de nous - nous ne pouvons pas être sûrs de quoi », (N. Elias 2016) une ligne de démarcation entre « mon vrai ici » et « la société là-bas ». (N. Elias 1984)

Selon Elias, au fur et à mesure que les processus de civilisation se sont développés, les exigences sociales pour la gestion des affects sont devenues de plus en plus « intériorisées », les règles sociales et les sanctions explicites concernant le comportement ont perdu de leur importance et une approche apparente est apparue plus détendue, ludique et informelle des codes d'étiquette et de conduite émotionnelle. (N. Elias 2000) Dans les processus d'informalisation « ... les modes de conduite dominants qui symbolisent les relations de pouvoir institutionnalisées, sont de plus en plus ignorés et attaqués, ce qui conduit à une négociation et une clémence accrue dans la manière dont les gens s'opposent et coopèrent. » (Wouters 2016) Dans le cas des organisations, l'informalisation se manifeste dans la décentralisation de la prise de décision; la complexité croissante et la « flexibilité » des rôles professionnels ; dissiper les frontières organisationnelles; et des relations moins formelles entre les supérieurs et les subordonnés. (Iterson, Mastenbroek, et Soeters 2016)

Foucault observe que, par rapport aux relations de pouvoir, une personne est toujours « ... confrontée à des phénomènes complexes qui ne se soumettent pas à la forme hégélienne de la dialectique ... Du coup, ce qui a fait grandir le pouvoir, alors il s'habitue à l'attaquer. » (Foucault 1980) Le pouvoir est invariablement retiré, réorganisé et réinvesti dans de nouvelles formes et modalités. Dans une approche hétérotopique, l'émancipation de l'uniformité émotionnelle et de la résistance aux scripts émotionnels se transforme rapidement en une nouvelle forme de gouvernance où la résistance devient une discipline qui, à son tour, offre des opportunités de résistance. IE semble illustrer les arguments de Foucault selon lesquels le pouvoir est exercé à la fois par ce qui est permis et par ce qui est interdit, à la fois par la collusion et l'opposition. (Hughes 2010) Ainsi, Foucault a affirmé qu' « un tyran stupide peut contraindre les esclaves avec des chaînes de fer, mais un véritable politicien les relie encore plus à la chaîne des idées [qui est]

d'autant plus puissant si nous ne savons pas qu'il existe et que nous croyons que c'est notre propre travail. » (Foucault 1991) En ce sens, si le travail émotionnel pouvait être compris comme une technologie de domination, IE semble être une technologie de soi, avec des techniques qui « permettent aux gens de performer, par leurs propres moyens ou avec l'aide d'autrui, un certain nombre d'opérations sur leur propre corps et âme, pensées, conduite et manière d'être, afin qu'elles se transforment pour atteindre un certain état de bonheur, de pureté, de sagesse, de perfection ou d'immortalité ». (Foucault 1988) Foucault affirme que les technologies du soi sont perpétuées par des revendications d'expertise qui sont généralement extraites de discours scientifiques ou scientistes, dans le cas d'IE recourant aux neurosciences, y compris par Goleman. (Daniel Goleman 1996)

Michael Polanyi (Polanyi 1974) (Polanyi 1969) (Polanyi 1966) a identifié deux types différents de connaissances : explicites (transmises à l'aide d'un langage formel qui peut être codé par des artefacts) et tacites (impliquant une expérience directe qui ne peut pas être communiquée dans pas de mode codé). (Howells 2002) Rosenberg définit la connaissance tacite comme « la connaissance des techniques, des méthodes et des conceptions qui fonctionnent de certaines manières et avec certaines conséquences, même quand on ne peut pas expliquer exactement pourquoi. » (M. G. Morgan 1983, 143) Wagner et Sternberg définissent les connaissances tacites comme des connaissances non-dit acquises par l'expérience, sous trois formes principales: (Wagner et Sternberg 1985, 6-7) l'autogestion, la gestion des autres et la gestion des tâches. La connaissance tacite est l'élément principal dans la création de nouvelles connaissances et de l'innovation. (Nonaka et Takeuchi 1995) La difficulté de divulguer des connaissances tacites est un avantage pour l'entreprise car elle peut plus facilement les protéger. Selon Lubit, la

connaissance tacite n'est efficace que si elle est enracinée dans la culture, les normes et l'ensemble de processus et de routines d'une entreprise. (Lubit 2001)

3.3 Critique de l'intelligence émotionnelle dans les organisations

Locke considère que le concept d'intelligence émotionnelle n'est pas valide, à la fois parce qu'il n'est pas une forme d'intelligence et parce qu'il est si large et inclusif qu'il n'a pas de sens intelligible. (Locke 2005) L'extension du terme « intelligence » déforme le sens du concept. La dernière raison serait l'égalitarisme, afin que chacun soit considéré comme égal en intelligence. Il donne l'exemple de Mayer (J. Mayer 1999, 50) qui définit l'intelligence émotionnelle comme « la capacité de raisonner avec émotion dans quatre domaines : percevoir l'émotion, l'intégrer dans la pensée, la comprendre et la gérer », mais « raisonner avec émotion » est une contradiction dans les termes. IE ne serait pas, en fait, une autre forme ou un autre type d'intelligence, mais l'intelligence (la capacité de comprendre les abstractions) appliquée à un domaine particulier, à savoir les émotions. Locke se demande enfin : comme le leadership basé sur IE implique une liste extrêmement longue de caractéristiques associées à un leadership efficace, qu'est-ce qui n'inclut pas IE ? Une chose manque à la liste : de vraies informations !

Goleman soutient que « la tâche fondamentale des leaders est de créer de bons sentiments pour ceux qu'ils dirigent », une déclaration considérée comme fausse, car la fonction des organisations est d'atteindre des objectifs, la rentabilité des organisations privées. (Daniel Goleman, Boyatzis, et McKee 2002b) Aussi, Goleman (Daniel Goleman 1995b) est presque entièrement confiné à la structure du cerveau, une approche incomplète de la neurophysiologie. (Bandura 1997)

Locke conclut à propos d'IE que :

1. La définition du concept est en constante évolution ;

2. La plupart des définitions sont si complètes qu'elles rendent le concept inintelligible ;
3. Certaines définitions (par exemple, le raisonnement émotionnel) impliquent une contradiction ;
4. Il n'y a pas de véritable intelligence émotionnelle, bien que l'intelligence puisse être appliquée, y compris aux émotions,

proposant de remplacer le terme IE par le concept de capacité introspective.

Eysenck déclare que la description de Goleman d'IE contient des hypothèses non-motivées sur l'intelligence, même contrairement à la méthodologie de recherche :

> « [Goleman] illustre le plus clairement l'absurdité fondamentale de la tendance à classer presque n'importe quel type de comportement comme une « intelligence » ... Si ces cinq « habiletés » définissent « l'intelligence émotionnelle », nous nous attendrions à des preuves qu'elles sont hautement corrélées ; Goleman admet qu'ils pourraient être assez inexacts et, en tout cas, si nous ne pouvons pas les mesurer, comment savons-nous qu'ils sont liés ? Donc toute la théorie est construite sur des sables mouvants : il n'y a pas de base scientifique solide. » (Eysenck 2000)

Locke déclare que IE devrait être réétiquetée en tant qu'habileté. (Locke 2005) Adam Grant a mis en garde contre la perception erronée de l'IE en tant que qualité morale du droit, de sorte que l'IE n'est pas seulement un outil pour atteindre des objectifs, mais peut également fonctionner comme une arme pour manipuler les autres. (Grant 2014) Landy a fait valoir que IE a une faible valeur prédictive, en raison d'un problème méthodologique, que les explications alternatives n'ont pas été pleinement prises en compte:

> « Il est comparé et contrasté avec une mesure d'intelligence abstraite mais pas avec une de personnalité, ou avec une mesure de personnalité mais pas avec une intelligence académique. » (Landy 2005)

D'autres chercheurs se sont inquiétés de la corrélation entre les mesures d'auto-rapport de l'IE avec les dimensions de la personnalité établies. Roberts et al. critique les travaux de Mayer et Salovey, suggérant que l'IE mesurée par MSCEIT ne peut que confirmer la conformité avec la communauté, par consensus comme base des mesures. (R. D. Roberts, Zeidner, et Matthews 2001)

Brody a déclaré que MSCEIT « teste les connaissances d'émotions, mais pas nécessairement la capacité à effectuer des tâches liées aux connaissances évaluées », en raison de la possibilité d'un comportement imprévisible dans une situation chargée d'émotions. (Brody 2004) Un biais rencontré dans les mesures IE est la réponse sociale souhaitable, le bon faux défini comme un modèle de réponse dans lequel les testeurs présentent systématiquement un biais positif excessif. Cela contamine les réponses dans les mesures d'auto-évaluation.

IE peut augmenter les performances et la productivité, (Cherniss, Adler, et Goleman 2000) mais aucune analyse indépendante et systématique ne confirme cette affirmation. (Lam et Kirby 2002b) Certains critiques ont qualifié l'IE plus comme « un mythe que de la science ». (Matthews, Zeidner, et Roberts 2002, 547) Les études sur l'IE sont plus de la littérature commerciale que de la recherche scientifique, (Davies, Stankov, et Roberts 1998) et d'autres études concluent que l'IE n'est qu'un nouveau terme pour les anciens concepts et mesures. (Van Rooy, Viswesvaran, et Pluta 2005)

Parmi les critiques que IE peut inclure : (Côté 2014b)

- Désaccord sur la signification de l'intelligence émotionnelle - La structure de l'IE peut être affinée à mesure que de nouvelles découvertes sur les émotions sont faites. (Van Kleef 2009) (Côté et Hideg 2011)
- Comment l'intelligence émotionnelle est liée aux constructions existantes - Petites corrélations méta-analytiques entre IE et d'autres différences individuelles. (Joseph et Newman 2010)
- Validité des mesures de l'intelligence émotionnelle. (Conte 2005) (Matthews, Zeidner, et Roberts 2002)

- Dimensions de l'effet pour l'intelligence émotionnelle - Une façon d'évaluer l'importance de l'IE consiste à comparer les tailles de l'effet méta-analytique de l'IE avec les tailles de l'effet de l'intelligence cognitive et des traits de personnalité. (Joseph et Newman 2010)
- L'intelligence émotionnelle peut être apprise - Les preuves que l'IE peut être améliorée sont rares (Matthews, Zeidner, et Roberts 2002) (Landy 2005) ou il n'y a pas d'IE. (Murphy 2006)
- Variations interculturelles de l'intelligence émotionnelle - la recherche sur l'IE n'intègre pas suffisamment de culture. (Matthews, Roberts, et Zeidner 2004) (Wong, Law, et Wong 2004)

Landy soutient que la recherche dans le domaine de l'intelligence émotionnelle est « en dehors du compte scientifique » étant une continuation de « l'intelligence sociale » discréditée, se référant à trois aspects: il n'y a pas d'examen scientifique des mesures; la construction est enracinée dans le concept (discrédité) d '« intelligence sociale », et la recherche en intelligence émotionnelle est basée sur des modèles faibles, sans validité incrémentielle par rapport aux modèles traditionnels de personnalité et de comportement. (Landy 2005) L'intelligence émotionnelle a été développée par des fournisseurs de tests commerciaux, sans données scientifiques critiques. Goleman soutient ses idées grâce à des preuves anecdotiques sélectives.

Locke soutient que la construction est définie comme inadéquate et même contradictoire. Pour Locke, « l'intelligence émotionnelle » ressemble à un oxymore, et il affirme que les partisans de l'intelligence émotionnelle semblent être motivés par une certaine forme de programme politique. (Locke 2005) (Van Rooy et Viswesvaran 2004b) Locke suggère qu'un domaine de recherche plus fructueux est « l'introspection », considérée comme « une compétence humaine importante ». Ashkanasy et Daus affirment que les vues de Locke sont représentatives d'un modèle obsolète de comportement organisationnel, tandis que les théories modernes du comportement organisationnel ont évolué. (Ashkanasy et Daus 2005)

Conte critique la mesure de l'intelligence émotionnelle. (Conte 2005) La principale critique de son argumentation est qu'il ne reconnaît pas la primauté de la définition de Mayer et Salovey de l'intelligence émotionnelle, (J. D. Mayer et Salovey 1997b) considérant les modèles alternatifs proposés par Goleman (F Sala 2002b) et Bar-On (Bar-On 2004b) comme alternatives légitimes. Ashkanasy et Daus reprochent à Conte de « comparer des pommes et des oranges ». (Ashkanasy et Daus 2005)

Hughes écrit que « Sennett contraste avec l'image wébérienne de travailleurs individuels pris dans la « cage de fer » de la rationalité, cherchant à gagner du pouvoir en travaillant sans cesse pour prouver leur vertu morale, avec l'implication éphémère et superficielle caractéristique du travail d'équipe sur le lieu de travail. » (Hughes 2016, 99) « Le travail d'équipe contribue à obscurcir la domination: il crée l'illusion que personne n'a de responsabilité et que les personnes sous contrôle peuvent donc agir sans avoir à se justifier ni à justifier leurs actes. » Sennett observe une dissipation de l'éthique mettant l'accent sur l'autorité, conduisant à une corrosion du caractère moral. Il s'ensuit qu'IE modifie les caractères, les alignant sur la nouvelle organisation du travail. (Sennett 2000)

Grugulis et al. affirme que cela rend plus difficile pour les employés de maintenir les frontières entre le domicile et le travail, car le contrôle de gestion est de plus en plus répandu et saisit de plus en plus tous les aspects de la vie des employés. (Grugulis, Dundon, et Wilkinson 2016, 112) « La montée de l'IE peut signaler une évolution supplémentaire vers des régimes de domination organisationnelle plus totalitaires dans lesquels l'identité des employés devient effectivement subsumée au lieu de travail et les possibilités de résistance sont très limitées. » (Hughes 2016)

Par ses fondements (pseudo)scientifiques naturels et sociaux, IE légitime une autorité irrésistible, plus difficile à rejeter comme une simple « rhétorique managériale ». (S. Fineman 2004b)

Dulewicz et Higgs ont noté que, bien que le concept d'IE soit basé sur des preuves de recherche, les applications organisationnelles d'IE « ont tendance à être basées sur des arguments dérivés et des descriptions largement anecdotiques », (Dulewicz et Higgs 2000b, 341) impressionnistes ou collectées par sociétés de conseil et non publiées dans la littérature spécialisée. (Barrett 2017b) La vision de l'IE en tant que compétence émotionnelle n'a pas été clairement établie et il existe d'autres conceptions, tout aussi viables, mesurées par les tests d'IE. (M. Zeidner, Matthews, et Roberts 2001) IE et ses composants doivent être différenciés de ces constructions apparentées, telles que la sagesse. (Izard 2001)

Ackerman a démontré que la connaissance intellectuelle est distincte des intelligences fluides et ceux cristallisées. (Ackerman 1996) La « connaissance tacite » informelle pourrait également être évaluée. (Sternberg et Grigorenko 2000) Une science de l'IE nécessite la définition, le nombre, le type et la gamme de compétences émotionnelles primaires dans un modèle psychométrique formel. (Moshe Zeidner, Matthews, et Roberts 2004)

Un aspect essentiel de l'IE organisationnelle est l'identification précise des contextes, des besoins et des objectifs spécifiques. Nous pouvons avoir besoin de différents niveaux d'analyse pour les exigences émotionnelles des emplois. À mesure que la théorie de la compétence émotionnelle devient plus articulée, une meilleure analyse théorique des tâches émotionnelles en milieu de travail peut être possible. La validation d'une mesure d'IE nécessite des preuves empiriques et prédictives convaincantes. La recherche de validation aborde les mesures d'IE en différenciant les groupes peu performants des groupes hautement performants en fonction de la

spécificité du travail. Ce que l'IE pourrait prédire sur le QI est une autre question sans réponse, ainsi que l'incertitude sur le rôle causal de l'IE dans la réussite professionnelle. Zeidner et al. Il conclut que les organisations utilisant des tests IE doivent soigneusement sélectionner les qualités et comment elles vont influencer l'organisation pendant des périodes plus ou moins longues. (Moshe Zeidner, Matthews, et Roberts 2004)

Daus et Ashkanasy rejettent les critiques selon lesquelles l'intelligence émotionnelle est dominée par des « consultants opportunistes transformés en universitaires » qui ont accumulé beaucoup de renommée et de richesse sur la base de ce concept; que la mesure de l'intelligence émotionnelle est basée sur des instruments instables, des défauts psychométriques, qui n'ont pas démontré une validité discriminante et prédictive adéquate pour justifier leur utilisation; et qu'il existe de faibles preuves empiriques que l'intelligence émotionnelle est liée à tout ce qui est important dans les organisations. (Daus et Ashkanasy 2005)

3.4 Éthique de l'intelligence émotionnelle dans les organisations

Selon Richard Sennett, des concepts tels que la flexibilité, la décentralisation et le contrôle, l'éthique du travail et le travail d'équipe dans la nouvelle économie ont conduit à la désorientation et à la sape émotionnelle et psychologique de l'individu, affirmant que « un régime qui ne donne pas aux êtres humains des raisons profondes d'avoir prendre soin des autres ne peut pas conserver longtemps leur légitimité. » (Sennett 2000) Il définit la nouvelle économie comme la nouvelle forme de « capitalisme flexible ».

Selon Willmott, le but de la culture d'entreprise est de gagner « le cœur et l'esprit » des employés : définir leurs objectifs en gérant ce qu'ils pensent et ressentent, et pas seulement comment ils se comportent. (Willmott 1993) On prétend que le renforcement des cultures d'entreprise fournit la clé pour assurer « l'effort inhabituel de la part d'employés apparemment

ordinaires », (Piereson 1983, xvii) en les transformant en « gagnants », « champions » et « héros de tous les jours ». Willmott paraphrase Harvey (Harvey 1991) en déclarant que « Dans un contexte plus large, la culture des entreprises peut être considérée comme un élément idéologique important dans la restructuration mondiale des marchés des capitaux, du travail et des produits, ce qui implique une rupture avec la logique de « 5 $ par jour » du fordisme vers la philosophie contingente fluide d'organiser « l'accumulation flexible » ». (Willmott 1993) La culture d'entreprise attend et exige aux employés d'internaliser les nouvelles valeurs de « qualité », de « flexibilité » et de « valeur ajoutée » - pour les adopter et les valoriser, comme si elles étaient les leurs. Au sein des organisations, les programmes de culture des entreprises, la gestion des ressources humaines et la gestion de la qualité totale promeuvent une philosophie d'entreprise qui exige la loyauté envers les employés car elle exclut, fait taire ou punit ceux qui remettent en question sa croyance. (Willmott 1993)

L'analyse critique explore la façon dont les employés sont déterminés à penser et à ressentir leur activité, comment les managers offrent aux employés « une mission, ainsi qu'un sentiment de se sentir bien ». (Staw et Cummings 1981b) Wilkinson et al. note que les programmes de culture d'entreprise (et HRM / TQM) tentent de « plonger les employés dans la « logique » du marché ». (Wilkinson, Allen, et Snape 2013) Selon Thompson et McHugh, les employés « sont encouragés à percevoir leur performance et leur utilité pour l'entreprise comme leur responsabilité ». (P. Thompson et McHugh 1990, 241)

La culture d'entreprise systématise et légitime un mode de contrôle par lequel la conscience des employés est modélisée, devenant ainsi un environnement du totalitarisme de type nouveau. C'est ainsi que le *doublepensée* est promu, un terme inventé par George Orwell dans son roman dystopique *1984*, (Orwell 1990) en affirmant et en niant simultanément les conditions de

l'autonomie. Respectivement, il est suggéré aux employés que l'identification aux valeurs de l'entreprise assure leur autonomie. Selon Willmott, si dans l'*Océanie* d'Orwell, "la liberté est l'esclavage" et "l'ignorance est la force", dans le monde de la culture d'entreprise "l'esclavage est la liberté" et "le pouvoir est l'ignorance". En renforçant les cultures d'entreprise, le manque de contrôle des employés sur les moyens de production (Edwards 1979) est aggravé par un manque (plus systématique) de contrôle sur les moyens de choisir la valeur et la formation de l'identité (Willmott 1990) individualisant et segmentant les relations du marché capitaliste. (T. Peters 1988)

Pour Weber, l'alternative à l'expansion de la culture d'entreprise est le choix délibéré et le raffinement des valeurs qui guident l'action individuelle. Une conséquence paradoxale de la consolidation de la culture d'entreprise est une dégradation et une distorsion de la communication, à travers un instrumentalisme induit par les employés (Anthony 1990) qui peut se transformer en scepticisme quant aux valeurs de la culture d'entreprise. De nombreux employés peuvent constater que leur vie professionnelle se transforme en un cercle vicieux. La culture des entreprises reproduit ainsi les conditions de démoralisation et de dégradation pour lesquelles elle est présentée comme un remède.

L'objection à la philosophie de la culture d'entreprise est que la culture d'entreprise consiste à éliminer le pluralisme et les conflits de valeurs associés afin de faciliter le processus social de lutte émotionnelle et intellectuelle pour l'autodétermination. Au nom du renouveau moral, les programmes de culture d'entreprise célèbrent, exploitent, déforment et drainent la ressource culturelle en déclin des valeurs démocratiques. L'employé d'entreprise bien socialisé et autodiscipliné « ne s'attend à aucune émotion privée ni enthousiasme. . . les spéculations qui pourraient induire une attitude sceptique ou rebelle sont tuées à l'avance par sa discipline interne acquise au début. » (Orwell 1990, 220) La culture d'entreprise menace de promouvoir un néo-

autoritarisme hypermoderne qui est potentiellement plus insidieux et sinistre que son prédécesseur bureaucratique. (Willmott 1992)

Conclusions

La régulation des émotions est généralement accomplie conformément aux conventions sociales et aux attentes personnelles (Blair 2018) (Jamison 2018) à travers des propres stratégies cognitives et comportementales. (Schacter, Gilbert, et Wegner 2010b)

L'intelligence émotionnelle (IE) reste un sujet controversé concernant la légitimité du construct, la supériorité d'un type de modèle sur l'autre, la mesure de l'IE, ainsi que la capacité à « apprendre » l'intelligence émotionnelle. Becker a critiqué l'intelligence émotionnelle pour son manque de mesures valides et fiables et parce que l'intelligence émotionnelle est basée sur une conceptualisation problématique. (Becker 2003)

La recherche dans le domaine des neurosciences affectives soutient l'existence d'un ensemble de compétences émotionnelles qui comprennent une forme d'intelligence distincte et différente de l'intelligence standard ou du QI. (Bar-On et Parker 2000) Alors que les capacités intellectuelles, telles que la maîtrise verbale, la logique spatiale et le raisonnement abstrait (composants du QI) sont principalement basées dans le néocortex, les composants qui constituent l'intelligence émotionnelle se sont avérés exister plus d'un circuit neurologique qui relie les zones limbiques de l'émotion (l'amygdale et ses réseaux correspondants) au cortex préfrontal (le centre exécutif du cerveau). (Stys et Brown 2004b) L'amygdale est essentielle pour reconnaître les émotions à travers les expressions faciales et apprécier la confiance d'un individu particulier. (Bar-On et Parker 2000) La gestion efficace des émotions est un aspect universel de l'intelligence émotionnelle. Des recherches menées par Davidson, Jackson et Kalin à l'aide de la numérisation TEP (tomographie par émission de positons), ont révélé qu'une activité accrue dans l'amygdale a

augmenté les émotions négatives, mais cette activité est médiée par le cortex préfrontal médian, qui produit des neurones qui inhibent l'activité de l'amygdale. Dans le circuit entre l'amygdale et le cortex préfrontal médian, il y a la capacité de réguler l'affect négatif. (Davidson, Jackson, et Kalin 2000)

Bien que les partisans du développement de l'intelligence émotionnelle, comme Goleman, soutiennent que des programmes adéquats peuvent aider les individus à changer, (D. Goleman 1998b) plusieurs arguments soutiennent l'idée que l'intelligence émotionnelle ne peut pas être apprise logiquement. Les traits de personnalité sont fortement influencés par les gènes et persistent de l'enfance à l'âge adulte, restant statiques au fil du temps. Si l'intelligence émotionnelle est distincte de l'intelligence cognitive, car elle n'est pas constituée de connexions néocorticales (qui peuvent être développées par l'apprentissage), comment les compétences en intelligence émotionnelle peuvent-elles être apprises ou développées ? Le soutien neurologique à l'intelligence émotionnelle confirme l'idée que l'intelligence émotionnelle est déterminée par la nature génétique, et statique plutôt que dynamique.

Dans des situations extrêmes, cependant, des états émotionnels négatifs peuvent conduire à des « pratiques d'opposition » (Collinson 1994) et à des « représailles organisationnelles » ou des comportements « anti-citoyen » (Folger et Cropanzano 1998 ou « récalcitrants ». (Ackroyd et Thompson 2003) Ainsi, Cameron déclare que les émotions peuvent être manipulées pour servir certains intérêts ou idéologies. (Cameron 2000) Les émotions peuvent être de puissants agents de contrôle social (Scheff 1997) et politique au sein des micro-hiérarchies organisationnelles omniprésentes. (Clark 1997) Les émotions et leur gestion peuvent ainsi devenir un outil puissant, (Downing 2016) par des effets directs ou secondaires. Ainsi, l'IE peut être comprise comme intrinsèquement liée à une tendance plus large et bien documentée qui implique la croissance de

la « colonisation » des entreprises (Casey 1995) en adoptant des stratégies de contrôle normatives. (Grugulis, Dundon, et Wilkinson 2016)

Les bases ontologiques et épistémologiques du développement des connaissances professionnelles dans le domaine de l'IE reposent sur des questions fondamentales spécifiques. Diverses philosophies ayant des implications ontologiques et épistémologiques telles que le dualisme, l'holisme et le contextualisme, indiquent l'existence de différentes notions sur le sens de l'émotion et de l'IE dans la vie humaine. Il est essentiel que les professionnels réfléchissent à la manière dont les différentes philosophies abordent ces questions, conduisant à diverses complications épistémologiques, notamment en ce qui concerne les généralisations et la méthodologie. (Dulewicz et Higgs 2000b)

Stys et Brown suggèrent plusieurs directions pour de futures recherches et applications : (Stys et Brown 2004b)

- La relation entre l'intelligence émotionnelle et la personnalité
- La validité de la modélisation de l'intelligence émotionnelle sur l'intelligence cognitive
- Mesurer l'intelligence émotionnelle
- La mesure dans laquelle l'intelligence émotionnelle peut être apprise
- La mesure dans laquelle la formation à l'intelligence émotionnelle est plus bénéfique que les autres formations en leadership ou en « compétences humaines »
- L'efficacité des programmes d'intelligence émotionnelle
- Le rôle de l'intelligence émotionnelle dans la fonction publique.

Les œuvres d'Elias et Foucault offrent des idées complémentaires potentielles sur IE et l'évolution des règles émotionnelles du travail.

IE ne devrait probablement pas être inclus dans le cadre des batteries standard de sélection (ou de classification) de la fonction. Actuellement, il existe un besoin urgent de recherches taxonomiques solides qui se concentrent sur la détermination des constructs de l'IE. (Moshe Zeidner, Matthews, et Roberts 2004)

Ma conclusion finale, basée sur la présente étude, est que les émotions ont toujours joué un rôle important dans le développement personnel et dans tous les aspects des relations sociales. Mais la recherche en intelligence émotionnelle a encore un long chemin à parcourir avant d'atteindre le niveau scientifique. Et ils n'atteindront jamais l'universalité d'une science exacte, car IE dépend beaucoup trop de l'environnement culturel. En tant que pratique, l'intelligence émotionnelle est un concept basé à la fois sur l'heuristique et la recherche sur le terrain, mais c'est précisément pourquoi il existe un risque que, si elle se développe sur la mauvaise voie, elle produise beaucoup plus de mal que de bien aux personnes et aux groupes sociaux ciblés.

Bibliographie

.about.com, Psychology. 2019. « The Top Things to Know About Psychology ». Verywell Mind. 2019. https://www.verywellmind.com/psychology-4014660.
Ackerman, Phillip L. 1996. « A theory of adult intellectual development: Process, personality, interests, and knowledge ». *Intelligence* 22 (2): 227-57. https://doi.org/10.1016/S0160-2896(96)90016-1.
Ackroyd, Stephen, et Paul Thompson. 2003. *Organizational Misbehaviour*. London. https://doi.org/10.4135/9781446222232.
Adler, Mitchel, Cary Cherniss, Daniel Goleman, Robert Emmerling, et Kim Cowan. 1998. « Bringing Emotional Intelligence to the Workplace: A Technical Report Issued by the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations ». ResearchGate. 1998. https://www.researchgate.net/publication/316506268_Bringing_Emotional_Intelligence_to_the_Workplace_A_Technical_Report_Issued_by_the_Consortium_for_Research_on_Emotional_Intelligence_in_Organizations.
Albrow, Martin. 1997. « Do Organizations Have Feelings? » Taylor & Francis. 1997. https://www.taylorfrancis.com/books/e/9780203429174.
AMEX Program. 2003. « Emotional Competence Training Program - American Express ». http://www.eiconsortium.org/pdf/emotional_competence_training.pdf.
Anthony, P.D. 1990. « The Paradox of the Management of Culture or ?He Who Leads Is Lost? » ResearchGate. 1990. https://www.researchgate.net/publication/235295546_The_Paradox_of_the_Management_of_Culture_or_He_Who_Leads_is_Lost.
Aquinas, St Thomas. 2013. *Summa Theologica, Volume 5 (Part III, Second Section & Supplement)*. Cosimo, Inc.
Aristotle. 1566. « The Nicomachean Ethics ». 1566. https://www.goodreads.com/work/best_book/2919427.
Ashforth, Blake E., et Ronald H. Humphrey. 2016. « Emotion in the Workplace: A Reappraisal »: *Human Relations*, avril. https://doi.org/10.1177/001872679504800201.
Ashkanasy, Neal M. 2004. « Emotion and Performance ». *Human Performance* 17 (2): 137-44. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1702_1.
Ashkanasy, Neal M., et Catherine S. Daus. 2005. « Rumors of the Death of Emotional Intelligence in Organizational Behavior Are Vastly Exaggerated ». *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 441-52. https://doi.org/10.1002/job.320.
Averill, J. R. 1982. *Anger and Aggression: An Essay on Emotion*. Springer Series in Social Psychology. New York: Springer-Verlag. https://doi.org/10.1007/978-1-4612-5743-1.
Ayer, A. J. 2003. *Critique of Ethics and Theology*.
Aziz-Zadeh, Lisa, et Antonio Damasio. 2008. « Embodied Semantics for Actions: Findings from Functional Brain Imaging ». *Journal of Physiology, Paris* 102 (1-3): 35-39. https://doi.org/10.1016/j.jphysparis.2008.03.012.
Bagozzi, Richard P. 2009. « The social psychology of consumer behaviour / ». 2009.
Bagshaw, Mike. 2000. « Emotional intelligence – training people to be affective so they can be effective ». *Industrial and Commercial Training* 32 (2): 61-65. https://doi.org/10.1108/00197850010320699.
Bamel, U K, Santosh Rangnekar, et Renu Rastogi. 2011. « Managerial Effectiveness in Indian Organisations: Reexamining an Instrument in an Indian Context ». ResearchGate. 2011.

https://www.researchgate.net/publication/282819787_Managerial_effectiveness_in_Indian_organisations_Reexamining_an_instrument_in_an_Indian_context.
Bandura, Albert. 1997. *Self-efficacy: The exercise of control*. Self-efficacy: The exercise of control. New York, NY, US: W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
Bar-On, Reuven. 2004a. « The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties ». In *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*, 115-45. Hauppauge, NY, US: Nova Science Publishers.
———. 2004b. « The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties ». In *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*, 115-45. Hauppauge, NY, US: Nova Science Publishers.
Bar-On, Reuven, et James D. A. Parker. 2000. *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
Barrett, Lisa Feldman. 2017a. *How Emotions Are Made: The Secret Life of the Brain*. Reprint edition. Mariner Books.
———. 2017b. *How Emotions Are Made: The Secret Life of the Brain* (version Reprint edition). Reprint edition. Mariner Books.
Bass, Bernard M. 1993. *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. 1 edition. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
Beasley, K. 1987. « The Emotional Quotient ». http://www.keithbeasley.co.uk/EQ/Original%20EQ%20article.pdf.
Becker, Thomas. 2003. « Is emotional intelligence a viable concept? » *The Academy of Management Review* 28 (2): 192-95. https://doi.org/10.2307/30040706.
Bedford, Errol. 1956. « Emotions ». *Proceedings of the Aristotelian Society* 57: 281-304. https://www.jstor.org/stable/4544581.
Bhawuk, Dharm. 2011. *Spirituality and Indian Psychology: Lessons from the Bhagavad-Gita*. International and Cultural Psychology. New York: Springer-Verlag. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-8110-3.
Blair, Elaine. 2018. « The Power of Enraged Women - The New York Times ». 2018. https://www.nytimes.com/2018/09/27/books/review/rebecca-traister-good-and-mad-soraya-chemaly-rage-becomes-her.html.
Bowles, Samuel, et Herbert Gintis. 2002. « Homo Reciprocans ». *Nature* 415 (6868): 125-28. https://doi.org/10.1038/415125a.
Boyatzis, Richard E., Daniel Goleman, et Kenneth S. Rhee. 2000. « Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory ». In *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, 343-62. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
Boyatzis, Richard E., et Argun Saatcioglu. 2008. « A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education ». *Journal of Management Development* 27 (1): 92-108. https://doi.org/10.1108/02621710810840785.
Boyatzis, Richard, et Annie McKee. 2006. « Intentional Change ». *Journal of Organizational Excellence* 25 (3): 49-60. https://www.academia.edu/24974034/Intentional_change.

Brackett, Marc A., et John D. Mayer. 2003. « Convergent, Discriminant, and Incremental Validity of Competing Measures of Emotional Intelligence ». *Personality and Social Psychology Bulletin* 29 (9): 1147-58. https://doi.org/10.1177/0146167203254596.

Bradberry, Travis, Jean Greaves, et Patrick M. Lencioni. 2009. *Emotional Intelligence 2.0*. Har/Dol En edition. San Diego, Calif.: TalentSmart.

Brady, Michael S. 2009. « The Irrationality of Recalcitrant Emotions ». *Philosophical Studies* 145 (3): 413–430. https://doi.org/10.1007/s11098-008-9241-1.

Broca, Paul. 1878. *Anatomie comparée des circonvolutions cérébrales Le grand lobe limbique et la scissure limbique dans la série des mammifères*. S.l.: s.n.

Brodd, Jeffrey. 2009. *World Religions: A Voyage of Discovery*. Saint Mary's Press.

Brody, Nathan. 2004. « What cognitive intelligence is and what emotional intelligence is not ». *Psychological Inquiry* 15 (3): 234-38.

Brun, G., D. Kuenzle, G. Brun, U. Doguoglu, et D. Kuenzle. 2008. « Introduction: A New Role for Emotions in Epistemology? » In *Epistemology and Emotions*, 1-31. Aldershot: Ashgate. https://doi.org/info:doi/10.5167/uzh-11071.

Buck, Ross, Reuben M. Baron, Nancy Goodman, et Beth Shapiro. 1980. « Unitization of spontaneous nonverbal behavior in the study of emotion communication ». *Journal of Personality and Social Psychology* 39 (3): 522-29. https://doi.org/10.1037/0022-3514.39.3.522.

Cabanac, Michel. 2002. « What is emotion? » *Behavioural Processes* 60: 69-83. https://doi.org/10.1016/S0376-6357(02)00078-5.

Cacioppo, John T. 1998. « Somatic responses to psychological stress: The reactivity hypothesis ». In *Advances in psychological science, Vol. 2: Biological and cognitive aspects*, 87-112. Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis.

Callahan, Jamie L., et Eric E. McCollum. 2002. « Obscured variability: The distinction between emotion work and emotional labor ». In .

Cameron, Deborah. 2000. *Good to Talk?: Living and Working in a Communication Culture*. London. https://doi.org/10.4135/9781446217993.

Cannon, Walter B. 1929. « Organization for physiological homeostasis ». *Physiological Reviews* 9 (3): 399-431. https://doi.org/10.1152/physrev.1929.9.3.399.

———. 1987. « The James-Lange Theory of Emotions: A Critical Examination and an Alternative Theory ». *The American Journal of Psychology* 100 (3/4): 567-86. https://doi.org/10.2307/1422695.

Carlson, Neil R. 2012. *Physiology of Behavior*. 11 edition. Boston: Pearson.

Caruso, David R., John D. Mayer, et Peter Salovey. 2002. « Relation of an Ability Measure of Emotional Intelligence to Personality ». *Journal of Personality Assessment* 79 (2): 306-20. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA7902_12.

Casey, Catherine. 1995. *Work, Self, and Society: After Industrialism*. London; New York: Routledge.

Chalmers, David John. 2002. *Philosophy of Mind: Classical and Contemporary Readings*. Oxford University Press.

Charland, Louis C. 2002. « The Natural Kind Status of Emotion ». *The British Journal for the Philosophy of Science* 53 (4): 511-37. https://www.jstor.org/stable/3541822.

Cheney, David, éd. 2014. *Broad's Critical Essays in Moral Philosophy*. 1 edition. Routledge.

Cherniss, Cary. 2000. « Social and emotional competence in the workplace ». In *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, 433-58. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.
Cherniss, Cary, Mitchel Adler, et Daniel Goleman. 2000. *Promoting Emotional Intelligence in Organizations*. Alexandria, VA: Association for Talent Development.
Ciarrochi, Joseph, Frank P. Dean, et Stephen Anderson. 2002. « Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health ». *Personality and Individual Differences* 32 (2): 197-209. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00012-5.
Clark, Candace. 1997. « Misery and Company: Sympathy in Everyday Life ». In . https://doi.org/10.2307/2654341.
Code, Lorraine. 1987. *Epistemic Responsibility*. Published for Brown University Press by University Press of New England.
Collins, Randall. 2004. *Interaction ritual chains*. Interaction ritual chains. Princeton, NJ, US: Princeton University Press. https://doi.org/10.1515/9781400851744.
Collinson, David. 1994. « Strategies of resistance: Power, knowledge and subjectivity in the workplace ». In *Resistance and power in organizations*, 25-68. Critical perspectives on work and organization. Florence, KY, US: Taylor & Frances/Routledge.
Confucius. 2013. *Confucian Analects, The Great Learning & The Doctrine of the Mean*. Courier Corporation.
Conte, Jeffrey M. 2005. « A review and critique of emotional intelligence measures ». *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 433-40. https://doi.org/10.1002/job.319.
Cook, Alicia, et Peggy Berger. 2000. « Predictors of Emotion Work and Household Labor Among Dual-Earner Couples ». 2000. https://web.archive.org/web/20090501193538/http:/www.cyfernet.org/parent/workandfamily/colorado_findings.html.
Cooley, Charles Horton. 1992. *Human Nature and the Social Order*. Transaction Publishers.
Cordaro, Daniel T., Dacher Keltner, Sumjay Tshering, Dorji Wangchuk, et Lisa M. Flynn. 2016. « The voice conveys emotion in ten globalized cultures and one remote village in Bhutan ». *Emotion* 16 (1): 117-28. https://doi.org/10.1037/emo0000100.
Cordaro, Daniel T., Rui Sun, Dacher Keltner, Shanmukh Kamble, Niranjan Huddar, et Galen McNeil. 2018. « Universals and cultural variations in 22 emotional expressions across five cultures ». *Emotion* 18 (1): 75-93. https://doi.org/10.1037/emo0000302.
Côté, Stéphane. 2014a. « Emotional Intelligence in Organizations ». SSRN Scholarly Paper ID 2414419. Rochester, NY: Social Science Research Network. https://papers.ssrn.com/abstract=2414419.
———. 2014b. « Emotional Intelligence in Organizations ». SSRN Scholarly Paper ID 2414419. Rochester, NY: Social Science Research Network. https://papers.ssrn.com/abstract=2414419.
Côté, Stéphane, Anett Gyurak, et Robert W. Levenson. 2010. « The Ability to Regulate Emotion Is Associated with Greater Well-Being, Income, and Socioeconomic Status ». *Emotion (Washington, D.C.)* 10 (6): 923-33. https://doi.org/10.1037/a0021156.
Côté, Stéphane, et Ivona Hideg. 2011. « The Ability to Influence Others via Emotion Displays: A New Dimension of Emotional Intelligence ». *Organizational Psychology Review* 1 (1): 53-71. https://doi.org/10.1177/2041386610379257.
Côté, Stéphane, Michael W. Kraus, Bonnie Hayden Cheng, Christopher Oveis, Ilmo van der Löwe, Hua Lian, et Dacher Keltner. 2011. « Social Power Facilitates the Effect of

Prosocial Orientation on Empathic Accuracy ». *Journal of Personality and Social Psychology* 101 (2): 217-32. https://doi.org/10.1037/a0023171.

Côté, Stéphane, et Christopher T. H. Miners. 2006. « Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance ». *Administrative Science Quarterly* 51 (1): 1-28. https://doi.org/10.2189/asqu.51.1.1.

Coward, Harold G. 2012. *Perfectibility of Human Nature in Eastern and Western Thought, The*. SUNY Press.

Craig, A. D. 2003. « Interoception: The Sense of the Physiological Condition of the Body ». *Current Opinion in Neurobiology* 13 (4): 500-505. https://doi.org/10.1016/s0959-4388(03)00090-4.

Cummings, Greta, Leslie Hayduk, et Carole Estabrooks. 2005. « Mitigating the Impact of Hospital Restructuring on Nurses: The Responsibility of Emotionally Intelligent Leadership ». *Nursing Research* 54 (1): 2-12. https://doi.org/10.1097/00006199-200501000-00002.

Curley, Edwin M. 1988. *Behind the Geometrical Method*. Princeton, N.J: Princeton University Press.

Dai, David Yun, et Robert J. Sternberg. 2004. *Motivation, Emotion, and Cognition*. 1 edition. Mahwah, N.J: Routledge.

Dalgleish, Tim. 2004. « The emotional brain ». *Nature Reviews Neuroscience* 5 (7): 582-89. https://doi.org/10.1038/nrn1432.

Damasio, A. R. 1998. « Emotion in the Perspective of an Integrated Nervous System ». *Brain Research. Brain Research Reviews* 26 (2-3): 83-86. https://doi.org/10.1016/s0165-0173(97)00064-7.

Damasio, Antonio. 2003. *Looking for Spinoza: Joy, Sorrow, and the Feeling Brain*. First edition. Orlando Toronto London: Harvest.

Damasio, Antonio R. 2005. *Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain*. Reprint edition. Penguin Books.

D'Arms, Justin, et Daniel Jacobson. 2000. « The Moralistic Fallacy: On the "Appropriateness" of Emotions ». *Philosophy and Phenomenological Research* 61 (1): 65-90. https://doi.org/10.2307/2653403.

———. 2003. « The Significance of Recalcitrant Emotion (or, Anti-Quasijudgmentalism) ». Philosophy and the Emotions. juillet 2003. https://doi.org/10.1017/CBO9780511550270.009.

Darwin, Charles, et Phillip Prodger. 1998. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. Oxford University Press.

Dasborough, Marie, et Neal M. Ashkanasy. 2002. « Emotion and Attribution of Intentionality in Leader-Member Relationships ». *Leadership Quarterly* 13 (5): 615-34. https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00147-9.

Dasgupta. 2009. *A History of Indian Philosophy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Daus, Catherine S., et Neal M. Ashkanasy. 2005. « The Case for the Ability-Based Model of Emotional Intelligence in Organizational Behavior ». *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 453-66. https://doi.org/10.1002/job.321.

Davidson, Richard J., Daren C. Jackson, et Ned H. Kalin. 2000. « Emotion, Plasticity, Context, and Regulation: Perspectives from Affective Neuroscience ». *Psychological Bulletin* 126 (6): 890-909. https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.6.890.

Davies, M., L. Stankov, et R. D. Roberts. 1998. « Emotional Intelligence: In Search of an Elusive Construct ». *Journal of Personality and Social Psychology* 75 (4): 989-1015. https://doi.org/10.1037//0022-3514.75.4.989.
Davitz, Joel R, et Michael Beldoch. 1964. *The Communication of Emotional Meaning [by] Joel R. Davitz, with Michael Beldoch [et Al.* New York: McGraw-Hill.
Dearborn, Katie. 2002. « Studies in Emotional Intelligence Redefine Our Approach to Leadership Development ». In . https://doi.org/10.1177/009102600203100408.
Debes, Remy. 2009. « Neither Here nor There: The Cognitive Nature of Emotion ». *Philosophical Studies* 146 (1): 1–27. https://doi.org/10.1007/s11098-008-9242-0.
Deigh, John. 1994. « Cognitivism in the Theory of Emotions ». *Ethics* 104 (4): 824–54. https://doi.org/10.1086/293657.
Denton, D. A., M. J. McKinley, M. Farrell, et G. F. Egan. 2009. « The Role of Primordial Emotions in the Evolutionary Origin of Consciousness ». *Consciousness and Cognition* 18 (2): 500-514. https://doi.org/10.1016/j.concog.2008.06.009.
Deonna, Julien A. 2006. « Emotion, Perception and Perspective ». *Dialectica* 60 (1): 29-46. https://doi.org/10.1111/j.1746-8361.2005.01031.x.
Deonna, Julien A., et Fabrice Teroni. 2012. *The Emotions: A Philosophical Introduction*. Routledge.
Derrida, Jacques. 1998. *Of Grammatology*. Traduit par Gayatri Chakravorty Spivak. Corrected edition. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
Descartes, Rene. 1989. *The Passions of the Soul: Les Passions De l'Âme*. Traduit par Stephen Voss. Indianapolis: Hackett Publishing Company, Inc.
———. 2016. *Meditationes de Prima philosophia*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
Deutsch, Eliot, et Rohit Dalvi. 2004. *The Essential Vedanta: A New Source Book of Advaita Vedanta*. World Wisdom.
Diamond, Cora. 1991. « Knowing Tornadoes and Other Things ». *New Literary History* 22 (4): 1001-15. https://doi.org/10.2307/469076.
Diefendorff, James M., et Erin M. Richard. 2003. « Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions ». *The Journal of Applied Psychology* 88 (2): 284-94. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284.
Diels, Hermann, et Walther Kranz. 1951. *Die Fragmente der Vorsokratiker, griechisch und deutsch.* Berlin: Weidmann.
Dixon, Thomas. 2003. *From Passions to Emotions: The Creation of a Secular Psychological Category*. Cambridge University Press.
Dokic, Jérôme, et Stéphane Lemaire. 2013. « Are Emotions Perceptions of Value? » *Canadian Journal of Philosophy* 43 (2): 227–247. https://doi.org/10.1080/00455091.2013.826057.
Downing, Stephen J. 2016. « Learning the Plot: Emotional Momentum in Search of Dramatic Logic ». *Management Learning*, août. https://doi.org/10.1177/1350507697281003.
Dulewicz, Victor, et Malcolm Higgs. 2000a. « Emotional intelligence: A review and evaluation study ». *Journal of Managerial Psychology* 15 (4): 341-72. https://doi.org/10.1108/02683940010330993.
———. 2000b. « Emotional intelligence: A review and evaluation study ». *Journal of Managerial Psychology* 15 (4): 341-72. https://doi.org/10.1108/02683940010330993.

———. 2004. « Can Emotional Intelligence be developed? » *The International Journal of Human Resource Management* 15 (1): 95-111. https://doi.org/10.1080/0958519032000157366.
Eagly, Alice H., et Shelly Chaiken. 1993. *The psychology of attitudes*. The psychology of attitudes. Orlando, FL, US: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
Edwards, Richard. 1979. *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. Basic Books.
Ekman, Paul. 1992. « An argument for basic emotions ». *Cognition and Emotion* 6 (3-4): 169-200. https://doi.org/10.1080/02699939208411068.
———. 2003. *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. 1st edition. New York: Times Books.
Ekman, Paul, et Richard J. Davidson, éd. 1994. *The Nature of Emotion: Fundamental Questions*. 1 edition. New York: Oxford University Press.
Ekman, Paul, Wallace V. Friesen, et Phoebe Ellsworth. 1972. *Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of Findings*. New York: Pergamon Press.
Elfenbein, Hillary Anger, et Noah Eisenkraft. 2010. « The Relationship between Displaying and Perceiving Nonverbal Cues of Affect: A Meta-Analysis to Solve an Old Mystery ». *Journal of Personality and Social Psychology* 98 (2): 301-18. https://doi.org/10.1037/a0017766.
Elgin, Catherine Z. 1999. *Considered Judgment*. https://press.princeton.edu/books/paperback/9780691005232/considered-judgment.
Elias, Maurice. 2001. « A View on Emotional Intelligence and the Family ». Edutopia. 2001. https://www.edutopia.org/maurice-elias-emotional-intelligence-and-family.
Elias, Norbert. 1984. *What Is Sociology?* London: Columbia University Press.
———. 2000. *The Civilizing Process: Sociogenetic and Psychogenetic Investigations*. Revised edition. Oxford ; Malden, Mass: Blackwell Publishing.
———. 2016. « On Human Beings and Their Emotions: A Process-Sociological Essay »: *Theory, Culture & Society*, juin. https://doi.org/10.1177/026327687004002008.
Emerick, Daniel N. McIntosh R. B. Zajonc Peter S. Vig Stephen W. 1997. « Facial Movement, Breathing, Temperature, and Affect: Implications of the Vascular Theory of Emotional Efference ». *Cognition and Emotion* 11 (2): 171-96. https://doi.org/10.1080/026999397379980.
Emory, Margaret. 2018. « On Fear, Emotions, and Memory: An Interview with Dr. Joseph LeDoux » Page 2 of 2 » Brain World ». *Brain World* (blog). 7 juin 2018. https://brainworldmagazine.com/on-fear-emotions-and-memory-an-interview-with-dr-joseph-ledoux/.
Engardio, P, et J McGregor. 2006. « Karma Capitalism ». *Bloomberg.Com*, 30 octobre 2006. https://www.bloomberg.com/news/articles/2006-10-29/karma-capitalism.
Epictetus. 1928. *The Discourses as Reported by Arrian ; the Manual, and Fragments*. William Heinemann.
Eysenck, Hans. 2000. *Intelligence: A New Look*. New Brunswick, NJ: Routledge.
Fairweather, Abrol, et Linda Zagzebski, éd. 2001. *Virtue Epistemology: Essays on Epistemic Virtue and Responsibility*. Oxford, New York: Oxford University Press.
Fehr, Beverley, et James A. Russell. 1984. « Concept of emotion viewed from a prototype perspective ». *Journal of Experimental Psychology: General* 113 (3): 464-86. https://doi.org/10.1037/0096-3445.113.3.464.

Ferguson, Kathy E. 1984. *The Feminist Case Against Bureaucracy*. Temple University Press.
Ferrara, Alessandro. 1993. *Modernity and Authenticity: A Study of the Social and Ethical Thought of Jean-Jacques Rousseau*. SUNY Press.
Fielding, Lara. 2015. « Listening to Your Authentic Self: The Purpose of Emotions | HuffPost Life ». 2015. https://www.huffpost.com/entry/finding-your-authentic-pu_b_8342280?guccounter=1.
Fine, Sarah E., Carroll E. Izard, Allison J. Mostow, Christopher J. Trentacosta, et Brian P. Ackerman. 2003. « First Grade Emotion Knowledge as a Predictor of Fifth Grade Self-Reported Internalizing Behaviors in Children from Economically Disadvantaged Families ». *Development and Psychopathology* 15 (2): 331-42. https://doi.org/10.1017/s095457940300018x.
Fineman, Stephen. 2004a. « Getting the measure of emotion--And the cautionary tale of emotional intelligence ». *Human Relations* 57 (6): 719-40. https://doi.org/10.1177/0018726704044953.
———. 2004b. « Getting the measure of emotion--And the cautionary tale of emotional intelligence ». *Human Relations* 57 (6): 719-40. https://doi.org/10.1177/0018726704044953.
Fineman, Stephen J. 2005. « Appreciating emotion at work: paradigm tensions ». In . https://doi.org/10.1504/ijwoe.2005.007323.
Fingarette, Herbert. 1969. *Self-Deception*. Humanities Press.
Fleishman, Edwin A., et Edwin F. Harris. 1962. « Patterns of Leadership Behavior Related to Employee Grievances and Turnover ». *Personnel Psychology* 15 (1): 43-56. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1962.tb01845.x.
Fleming, Peter, et André Spicer. 2003. « Working at a Cynical Distance: Implications for Power, Subjectivity and Resistance ». In . https://doi.org/10.1177/1350508403010001376.
Folger, Robert, et Russell Cropanzano. 1998. *Organizational justice and human resource management*. Organizational justice and human resource management. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
Foucault, Michel. 1980. *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings, 1972-1977*. Pantheon Books.
———. 1988. *Technologies of the Self: A Seminar with Michel Foucault*. Édité par Luther H. Martin, Huck Gutman, et Patrick H. Hutton. 1st edition. Amherst: University of Massachusetts Press.
———. 1991. *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. Traduit par Alan Sheridan. New Ed edition. London: Penguin.
Fox, Elaine. 2008. *Emotion Science: Cognitive and Neuroscientific Approaches to Understanding Human Emotions: An Integration of Cognitive and Neuroscientific Approaches*. 2008 edition. Basingstoke ; New York: Red Globe Press.
Fridlund, Alan J. 2014. *Human Facial Expression: An Evolutionary View*. Academic Press.
Friedman, Howard S., Louise M. Prince, Ronald E. Riggio, et M. Robin DiMatteo. 1980. « Understanding and assessing nonverbal expressiveness: The Affective Communication Test ». *Journal of Personality and Social Psychology* 39 (2): 333-51. https://doi.org/10.1037/0022-3514.39.2.333.
Gabriel, Yiannis. 2001. « The Glass Cage: Flexible Work, Fragmented Consumption, Fragile Selves ». *Self, Social Structure, and BeliefsExplorations in Sociology*, 57-73.

https://www.academia.edu/789887/The_glass_cage_flexible_work_fragmented_consumption_fragile_selves.
Ganeri, Jonardon. 2007. *The Concealed Art of the Soul: Theories of Self and Practices of Truth in Indian Ethics and Epistemology*. Clarendon Press.
Gardner, Howard. 1983. *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
Gaulin, Steven J. C., et Donald H. McBurney. 2003. *Evolutionary Psychology*. 2 edition. Upper Saddle River, N.J: Pearson.
Gayathri, Nelavoy. 2015. « Emotional Intelligence – Universal or Culture Specific? An Analysis with Reference to the Indian Philosophical Text, the Bhagavad-Gita ». ResearchGate. 2015. https://www.researchgate.net/publication/284392636_Emotional_Intelligence_-_Universal_or_Culture_Specific_An_Analysis_with_Reference_to_the_Indian_Philosophical_Text_the_Bhagavad-Gita.
Givens, DB. 2014. « Emotion ». 23 mai 2014. https://web.archive.org/web/20140523192511/http://center-for-nonverbal-studies.org/emotion.htm.
Goldie, Peter. 2002. *The Emotions: A Philosophical Exploration*. Clarendon Press.
———. 2004. « Emotion, Feeling, and Knowledge of the World ». In *Thinking About Feeling: Contemporary Philosophers on Emotions*, édité par Robert C. Solomon. Oxford University Press.
———. 2007. « Emotion ». *Philosophy Compass* 2 (6): 928-38. https://doi.org/10.1111/j.1747-9991.2007.00105.x.
Goldman, Alvin I. 1967. « A Causal Theory of Knowing - The Journal of Philosophy (Philosophy Documentation Center) ». 1967. https://www.pdcnet.org/jphil/content/jphil_1967_0064_0012_0357_0372.
———. 1976. « Discrimination and Perceptual Knowledge ». *The Journal of Philosophy* 73 (20): 771-91. https://doi.org/10.2307/2025679.
———. 1986. *Epistemology and cognition*. Epistemology and cognition. Cambridge, MA, US: Harvard University Press.
———. 1999. *Knowledge in a Social World*. Y First printing edition. Oxford : New York: Clarendon Press.
Goleman, D. 1998a. « What Makes a Leader? » *Harvard Business Review* 76 (6): 93-102.
———. 1998b. « What Makes a Leader? » *Harvard Business Review* 76 (6): 93-102.
Goleman, Daniel. 1995a. *Emotional intelligence*. Emotional intelligence. New York, NY, England: Bantam Books, Inc.
———. 1995b. *Emotional intelligence*. Emotional intelligence. New York, NY, England: Bantam Books, Inc.
———. 1996. *Emotional Intelligence : Why It Can Matter More Than IQ*. New Ed edition. London: Bloomsbury Pub Ltd.
———. 1998. *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
———. 2002. « Emotional Intelligence : Issues in Paradigm Building From the book The Emotionally Intelligent Workplace ». In .
Goleman, Daniel, Richard Boyatzis, et Annie McKee. 2002a. *Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence*. Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence. Boston, MA, US: Harvard Business School Press.

———. 2002b. *Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence*. Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence. Boston, MA, US: Harvard Business School Press.

Gordon, Robert Morris. 1990. *The Structure of Emotions: Investigations in Cognitive Philosophy*. Cambridge University Press.

Graham, Michael C., Lynda Priddy, et Sandy Graham. 2014. *Facts of Life: Ten Issues of Contentment*. Denver, CO: Outskirts Press.

Grandey, Alicia A. 2000. « Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor ». ResearchGate. 2000. https://www.researchgate.net/publication/12655757_Emotion_regulation_in_the_workplace_A_new_way_to_conceptualize_emotional_labor.

Grandey, Alicia A., Glenda M. Fisk, et Dirk D. Steiner. 2005. « Must "Service with a Smile" Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees ». *The Journal of Applied Psychology* 90 (5): 893-904. https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.893.

Grandey, Alicia, James Diefendorff, et Deborah E. Rupp, éd. 2012. *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. 1 edition. New York: Routledge.

Grant, Adam. 2014. « The Dark Side of Emotional Intelligence ». The Atlantic. 2 janvier 2014. https://www.theatlantic.com/health/archive/2014/01/the-dark-side-of-emotional-intelligence/282720/.

Greene, Joshua, et Jonathan Haidt. 2002. « How (and Where) Does Moral Judgment Work? » *Trends in Cognitive Sciences* 6 (12): 517-23. https://doi.org/10.1016/s1364-6613(02)02011-9.

Greenspan, Patricia. 2000. « Emotional Strategies and Rationality ». *Ethics* 110 (3): 469-87. https://doi.org/10.1086/233320.

Griffel, Frank. 2019. « al-Ghazali ». In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, édité par Edward N. Zalta, Winter 2019. Metaphysics Research Lab, Stanford University. https://plato.stanford.edu/archives/win2019/entries/al-ghazali/.

Griffiths, Paul E. 2004. « Is Emotion a Natural Kind? » In *Thinking About Feeling: Contemporary Philosophers on Emotions*, édité par Robert C. Solomon. Oup Usa.

Gross, J. J. 1998. « Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology ». *Journal of Personality and Social Psychology* 74 (1): 224-37. https://doi.org/10.1037//0022-3514.74.1.224.

Grossmann, Igor. 2017. « Wisdom in Context ». *Perspectives on Psychological Science* 12 (2): 233-57. https://doi.org/10.1177/1745691616672066.

Grossmann, Igor, Harrison Oakes, et Henri C. Santos. 2019. « Wise Reasoning Benefits From Emodiversity, Irrespective of Emotional Intensity ». *Journal of Experimental Psychology: General* 148 (5): 805–823. https://doi.org/10.1037/xge0000543.

Groth, Markus, Thorsten Hennig-Thurau, et Gianfranco Walsh. 2009. « Customer Reactions to Emotional Labor: the Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy ». *Academy of Management Journal* 52 (5): 958-74. https://doi.org/10.5465/amj.2009.44634116.

Grugulis, Irena, Tony Dundon, et Adrian Wilkinson. 2016. « Cultural Control and the `Culture Manager': Employment Practices in a Consultancy: » *Work, Employment and Society*, juin. https://doi.org/10.1177/09500170022118284.

Gunz, Hugh. 1983. « The Competent Manager: A Model for Effective Performance, Richard E. Boyatzis, Wiley, New York, 1982. No. of Pages: 308. ISBN 0–471–09031-X. Price £21.75 (U.S. $29.50) ». *Strategic Management Journal* 4 (4): 385-87. https://doi.org/10.1002/smj.4250040413.

Hammer, Roy David, et 常二高倉. 1999. « 海外活動報告 New Approaches to Psychodrama ». 心理劇 / 日本心理劇学会編集委員会 編 1 (décembre): 79〜84.

Handel, Steven. 2011. « Classification of Emotions ». *The Emotion Machine* (blog). 24 mai 2011. https://www.theemotionmachine.com/classification-of-emotions/.

Haque, Amber. 2004. « Psychology from Islamic Perspective: Contributions of Early Muslim Scholars and Challenges to Contemporary Muslim Psychologists ». *Journal of Religion and Health* 43 (4): 357-77. https://doi.org/10.1007/s10943-004-4302-z.

Hare, R. M. 1952. *The Language of Morals*. Oxford Clarendon Press.

Harmon-Jones, Eddie, Kate Vaughn-Scott, Sheri Mohr, Jonathan Sigelman, et Cindy Harmon-Jones. 2004. « The Effect of Manipulated Sympathy and Anger on Left and Right Frontal Cortical Activity ». *Emotion (Washington, D.C.)* 4 (1): 95-101. https://doi.org/10.1037/1528-3542.4.1.95.

Harvey, David. 1991. *The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change*. Oxford England ; Cambridge, Mass., USA: Wiley-Blackwell.

Hater, John J., et Bernard M. Bass. 1988. « Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership ». *Journal of Applied Psychology* 73 (4): 695-702. https://doi.org/10.1037/0021-9010.73.4.695.

Hein, S. 2005. « History and Definition of Emotional Intelligence ». 2005. https://eqi.org/history.htm.

Helm, Bennett W. 2009. « Emotions as Evaluative Feelings ». *Emotion Review* 1 (3): 248–55. https://doi.org/10.1177/1754073909103593.

Hess, Ursula, et Pascal Thibault. 2009. « Darwin and Emotion Expression ». *The American Psychologist* 64 (2): 120-28. https://doi.org/10.1037/a0013386.

Hirstein, William. 2005. *Brain fiction: Self-deception and the riddle of confabulation*. Brain fiction: Self-deception and the riddle of confabulation. Cambridge, MA, US: MIT Press.

Ho, David Y. F. 1995. « Selfhood and Identity in Confucianism, Taoism, Buddhism, and Hinduism: Contrasts With the West ». *Journal for the Theory of Social Behaviour* 25 (2): 115-39. https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.1995.tb00269.x.

Hobbes, Thomas. 1651. « Leviathan: Book I, Chapters 6-9 ». 1651. https://www.sparknotes.com/philosophy/leviathan/section3/.

Hochschild, Arlie Russell. 1979. « Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure ». *American Journal of Sociology* 85 (3): 551-75. https://doi.org/10.1086/227049.

———. 1990. « Ideology and emotion management: A perspective and path for future research ». In *Research agendas in the sociology of emotions*, 117-42. SUNY series in the sociology of emotions. Albany, NY, US: State University of New York Press.

———. 2012. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Third Edition, Updated with a New Preface edition. Berkeley Los Angeles London: University of California Press.

Hooft, S. van, N. Athanassoulis, J. Kawall, J. Oakley, et L. van Zyl. 2013. *The Handbook of Virtue Ethics*. Acumen Publishing.

Hookway, Christopher. 2000. « Regulating Inquiry: Virtue, Doubt, and Sentiment ». *The Proceedings of the Twentieth World Congress of Philosophy* 5: 149–157. https://doi.org/wcp202000520.
Howard, Ann, et Douglas W. Bray. 1988. *Managerial Lives in Transition: Advancing Age and Changing Times*. New York: The Guilford Press.
Howells, Jeremy R. L. 2002. « Tacit Knowledge, Innovation and Economic Geography ». *Urban Studies* 39 (5-6): 871-84. https://doi.org/10.1080/00420980220128354.
Hughes, Jason. 2010. « Emotional Intelligence: Elias, Foucault, and the Reflexive Emotional Self ». *Foucault Studies*, février, 28-52. https://doi.org/10.22439/fs.v0i8.2942.
———. 2016. « Bringing Emotion to Work: Emotional Intelligence, Employee Resistance and the Reinvention of Character ». *Work, Employment and Society*, juin. https://doi.org/10.1177/0950017005055675.
Hume, David. 1978. *A Treatise of Human Nature*. Clarendon Press.
———. 2011. *Emotions and Moods*. https://catalogue.pearsoned.co.uk/samplechapter/0132431564.pdf.
Humphrey, Nicholas. 1992. *A History of the Mind*. Simon & Schuster.
Isaacson, Walter. 2011. « Steve Jobs's Genius ». *The New York Times*, 29 octobre 2011, sect. Opinion. https://www.nytimes.com/2011/10/30/opinion/sunday/steve-jobss-genius.html.
Iterson, Ad Van, Willem Mastenbroek, et Joseph Soeters. 2016. « Civilizing and Informalizing: Organizations in an Eliasian Context »: *Organization*, août. https://doi.org/10.1177/135050840183003.
Izard, Carroll E. 2001. « Emotional intelligence or adaptive emotions? » *Emotion* 1 (3): 249-57. https://doi.org/10.1037/1528-3542.1.3.249.
———. 2007. « Basic Emotions, Natural Kinds, Emotion Schemas, and a New Paradigm ». *Perspectives on Psychological Science: A Journal of the Association for Psychological Science* 2 (3): 260-80. https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2007.00044.x.
Jaggar, Alison M. 1989. « Love and Knowledge: Emotion in Feminist Epistemology ». 1989. https://philarchive.org.
James, William. 1884. « What is an Emotion? » *Mind* 9 (34): 188-205. https://www.jstor.org/stable/2246769.
Jamison, Leslie. 2018. « I Used to Insist I Didn't Get Angry. Not Anymore. - The New York Times ». 2018. https://www.nytimes.com/2018/01/17/magazine/i-used-to-insist-i-didnt-get-angry-not-anymore.html.
Joseph, Dana L., et Daniel A. Newman. 2010. « Emotional Intelligence: An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model ». *The Journal of Applied Psychology* 95 (1): 54-78. https://doi.org/10.1037/a0017286.
Kant, Immanuel, Nicholas Walker, et James Creed Meredith, éd. 2008. *Critique of Judgement*. Oxford World's Classics. Oxford, New York: Oxford University Press.
Kashdan, Todd B., Robert Biswas-Diener, et Laura A. King. 2008. « Reconsidering happiness: the costs of distinguishing between hedonics and eudaimonia ». *The Journal of Positive Psychology* 3 (4): 219-33. https://doi.org/10.1080/17439760802303044.
Keller, Robert T. 1995. « "Transformational" Leaders Make a Difference ». *Research Technology Management* 38 (3): 41-44. https://www.jstor.org/stable/24129633.
Keltner, Dacher, Keith Oatley, et Jennifer M. Jenkins. 2013. *Understanding Emotions*. 3 edition. Hoboken, NJ: Wiley.
Kenny, Anthony. 2003. *Action, Emotion and Will*. Psychology Press.

Ketelaar, Timothy, et Peter M. Todd. 2001. « Framing Our Thoughts: Ecological Rationality as Evolutionary Psychology's Answer to the Frame Problem ». In . https://doi.org/10.1007/978-94-010-0618-7_7.
Kilduff, Martin, Dan S. Chiaburu, et Jochen I. Menges. 2010. « Strategic Use of Emotional Intelligence in Organizational Settings: Exploring the Dark Side ». *Research in Organizational Behavior* 30 (janvier): 129-52. https://doi.org/10.1016/j.riob.2010.10.002.
King, Laura A., et Robert A. Emmons. 1990. « Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates ». *Journal of Personality and Social Psychology* 58 (5): 864-77. https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.864.
Kotrschal, Kurt. 2013. « Emotions Are at the Core of Individual Social Performance | Request PDF ». ResearchGate. 2013. https://www.researchgate.net/publication/303652443_Emotions_Are_at_the_Core_of_Individual_Social_Performance.
Kringelbach, M. L., J. O'Doherty, E. T. Rolls, et C. Andrews. 2003. « Activation of the Human Orbitofrontal Cortex to a Liquid Food Stimulus Is Correlated with Its Subjective Pleasantness ». *Cerebral Cortex (New York, N.Y.: 1991)* 13 (10): 1064-71. https://doi.org/10.1093/cercor/13.10.1064.
Krishan, Yuvraj. 1997. *The Doctrine of Karma: Its Origin and Development in Brāhmaṇical, Buddhist, and Jaina Traditions*. Bharatiya Vidya Bhavan.
Kunzmann, Ute, et Judith Glück. 2019. « Wisdom and Emotion ». The Cambridge Handbook of Wisdom. mars 2019. https://doi.org/10.1017/9781108568272.027.
Küpers, Wendelin, et Jürgen Weibler. 2005. *Emotionen in Organisationen*. Stuttgart: Kohlhammer W., GmbH.
Laird, James D. 2007. *Feelings: The Perception of Self*. 1 edition. Oxford ; New York: Oxford University Press.
Lakatos, Imre. 1978. « The Methodology of Scientific Research Programmes ». Cambridge Core. 1978. https://doi.org/10.1017/CBO9780511621123.
Lakoff, George, et Mark Johnson. 2008. *Metaphors We Live By*. University of Chicago Press.
Lam, Laura Thi, et Susan L. Kirby. 2002a. « Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance ». *The Journal of Social Psychology* 142 (1): 133-43. https://doi.org/10.1080/00224540209603891.
———. 2002b. « Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance ». *The Journal of Social Psychology* 142 (1): 133-43. https://doi.org/10.1080/00224540209603891.
Landy, Frank J. 2005. « Some Historical and Scientific Issues Related to Research on Emotional Intelligence ». *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 411-24. https://doi.org/10.1002/job.317.
Lane, R. D., et G. E. Schwartz. 1987. « Levels of Emotional Awareness: A Cognitive-Developmental Theory and Its Application to Psychopathology ». *The American Journal of Psychiatry* 144 (2): 133-43. https://doi.org/10.1176/ajp.144.2.133.
Law, Kenneth S., Chi-Sum Wong, et Lynda J. Song. 2004. « The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies ». *Journal of Applied Psychology* 89 (3): 483-96. https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.3.483.
Lazarus, Richard S. 1994. *Emotion and Adaptation*. Oxford University Press.

———. 1999. « The cognition–emotion debate: A bit of history ». In *Handbook of cognition and emotion*, 3-19. New York, NY, US: John Wiley & Sons Ltd.

Ledoux, Joseph. 1991. « Emotion and the Limbic System Concept ». *Concepts in Neuroscience* 2: 169-99. https://nyuscholars.nyu.edu/en/publications/emotion-and-the-limbic-system-concept.

LeDoux, Joseph E. 1996. *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life. New York, NY, US: Simon & Schuster.

Lerner, Jennifer S., Ye Li, Piercarlo Valdesolo, et Karim S. Kassam. 2015. « Emotion and Decision Making ». *Annual Review of Psychology* 66 (janvier): 799-823. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115043.

Leuner, B. 1966. « Emotional intelligence and emancipation. A psychodynamic study on women ». *Praxis Der Kinderpsychologie Und Kinderpsychiatrie* 15 (6): 196-203.

Lévy-Leboyer, Claude. 1997. « Gestión de las competencias : cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas ». 1997. https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:242626/one?qu=L%C3%A9vy-Leboyer%2C+Claude.&ic=true&ps=300.

Lewis, Michael, Jeannette M. Haviland-Jones, et Lisa Feldman Barrett. 2008. *Handbook of emotions, 3rd ed*. Handbook of emotions, 3rd ed. New York, NY, US: The Guilford Press.

Lievens, Filip, et David Chan. 2010. « Practical intelligence, emotional intelligence, and social intelligence ». In *Handbook of employee selection*, 339-59. New York, NY, US: Routledge/Taylor & Francis Group.

Lochtefeld, James. 2001. *The Illustrated Encyclopedia of Hinduism, Vol. 1: A-M*. New York: Rosen Pub Group.

Locke, Edwin A. 2005. « Why Emotional Intelligence Is an Invalid Concept ». *Journal of Organizational Behavior* 26 (4): 425-31. https://doi.org/10.1002/job.318.

Lopes, Paulo N., Daisy Grewal, Jessica Kadis, Michelle Gall, et Peter Salovey. 2006. « Evidence That Emotional Intelligence Is Related to Job Performance and Affect and Attitudes at Work ». *Psicothema* 18 Suppl: 132-38.

Lubit, Roy. 2001. « Tacit knowledge and knowledge management: The keys to sustainable competitive advantage ». *Organizational Dynamics* 29 (3): 164-78. https://doi.org/10.1016/S0090-2616(01)00026-2.

Lyons, William, et William E. Lyons. 1985. *Emotion*. Cambridge University Press.

Maclean, P. D. 1952. « Some Psychiatric Implications of Physiological Studies on Frontotemporal Portion of Limbic System (Visceral Brain) ». *Electroencephalography and Clinical Neurophysiology* 4 (4): 407-18. https://doi.org/10.1016/0013-4694(52)90073-4.

Magai, Carol, et Jeannette Haviland-Jones. 2002. « The Hidden Genius of Emotion: Lifespan Transformations of Personality ». Cambridge Core. septembre 2002. https://doi.org/10.1017/CBO9780511509575.

Maharshi, Sri Ramana, et David Godman. 1988. *Be As You Are: The Teachings of Sri Ramana Maharshi*. Reissue edition. Penguin UK.

Mandell, Barbara, et Shilpa Pherwani. 2003. « Relationship Between Emotional Intelligence and Transformational Leadership Style: A Gender Comparison ». *Journal of Business and Psychology* 17 (3): 387-404. https://doi.org/10.1023/A:1022816409059.

Marcus Aurelius, A. S. L Farquharson, R. B Rutherford, Marcus Aurelius, et Marcus Cornelius Fronto. 1990. *The Meditations of Marcus Aurelius*. Oxford; New York: Oxford University Press.

Marr, David. 1982. « Vision | The MIT Press ». 1982. https://mitpress.mit.edu/books/vision.

Martin, Joanne. 1990. « Deconstructing organizational taboos: The suppression of gender conflict in organizations ». *Organization Science* 1 (4): 339-59. https://doi.org/10.1287/orsc.1.4.339.

Matthews, Gerald, Richard D. Roberts, et Moshe Zeidner. 2004. « Seven myths about emotional intelligence ». *Psychological Inquiry* 15 (3): 179-96. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_01.

Matthews, Gerald, Moshe Zeidner, et Richard D. Roberts. 2002. *Emotional intelligence: Science and myth*. Emotional intelligence: Science and myth. Cambridge, MA, US: MIT Press.

Mayer, John. 1999. « Emotional Intelligence: Popular or scientific psychology? » *APA Monitor*, septembre. https://scholars.unh.edu/psych_facpub/414.

Mayer, John D., David R. Caruso, et Peter Salovey. 1999. « Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence ». *Intelligence* 27 (4): 267-98. https://doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1.

Mayer, John D., et Glenn Geher. 1996. « Emotional intelligence and the identification of emotion ». *Intelligence* 22 (2): 89-114. https://doi.org/10.1016/S0160-2896(96)90011-2.

Mayer, John D., Richard D. Roberts, et Sigal G. Barsade. 2007. « Human Abilities: Emotional Intelligence ». *Annual Review of Psychology* 59 (1): 507-36. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646.

Mayer, John D., et Peter Salovey. 1993. « The intelligence of emotional intelligence ». *Intelligence* 17 (4): 433-42. https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3.

———. 1997a. « What is emotional intelligence? » In *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3-34. New York, NY, US: Basic Books.

———. 1997b. « What is emotional intelligence? » In *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3-34. New York, NY, US: Basic Books.

Mayer, John D., Peter Salovey, et David Caruso. 2000. « Models of emotional intelligence ». In *Handbook of intelligence*, 396-420. New York, NY, US: Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019.

Mayer, John D., Peter Salovey, et David R. Caruso. 2004. « Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications ». *Psychological Inquiry* 15 (3): 197-215. https://www.jstor.org/stable/20447229.

Mayer, John D., Peter Salovey, David R. Caruso, et Gill Sitarenios. 2003. « Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0. » *Emotion* 3 (1): 97-105. https://doi.org/10.1037/1528-3542.3.1.97.

McBer, Hay. 2000. *Research Into Teacher Effectiveness: A Model of Teacher Effectiveness*. DfEE.

McClelland, David C. 1973. « Testing for competence rather than for "intelligence." » *American Psychologist* 28 (1): 1-14. https://doi.org/10.1037/h0034092.

McDermott, Robert A. 1975. « Indian Spirituality in the West: A Bibliographical Mapping ». *Philosophy East and West* 25 (2): 213–239. https://doi.org/10.2307/1397942.

McPhail, Janelle, et Jan Mattson. 1996. « The Effect of Mood States on the Dyadic Service Encounter ». *ACR Asia-Pacific Advances* AP-02. http://acrwebsite.org/volumes/11530/volumes/ap02/AP-02.
Mele, Alfred R. 1992. *Irrationality: An Essay on Akrasia, Self-Deception, and Self-Control*. Oxford University Press.
Meleis, Afaf Ibrahim PhD. 1998. « A Passion for Making a Difference: ReVisions for Empowerment ». *Scholarly Inquiry for Nursing Practice* 12 (1): 87. https://www.questia.com/library/journal/1P3-1472206881/a-passion-for-making-a-difference-revisions-for-empowerment.
Merckelbach, Harald, et Patricia Van Oppen. 1989. « Effects of Gaze Manipulation on Subjective Evaluation of Neutral and Phobia-Relevant Stimuli: A Comment on Drake's (1987) 'Effects of Gaze Manipulation on Aesthetic Judgments: Hemisphere Priming of Effect' ». *Acta Psychologica* 70 (2): 147-51. https://doi.org/10.1016/0001-6918(89)90017-6.
Monti, E. J., et M. S. Tingen. 1999. « Multiple Paradigms of Nursing Science ». *ANS. Advances in Nursing Science* 21 (4): 64-80. https://doi.org/10.1097/00012272-199906000-00010.
Montmarquet, James A. 1993. *Epistemic Virtue and Doxastic Responsibility*. UK ed. edition. Lanham, Md: Rowman & Littlefield Publishers.
Moors, Agnes. 2013. « On the Causal Role of Appraisal in Emotion ». *Emotion Review* 5 (2): 132-40. https://doi.org/10.1177/1754073912463601.
Morgan, Judith K., Carroll E. Izard, et Kristen A. King. 2010. « Construct validity of the Emotion Matching Task: Preliminary evidence for convergent and criterion validity of a new emotion knowledge measure for young children ». *Social Development* 19 (1): 52-70. https://doi.org/10.1111/j.1467-9507.2008.00529.x.
Morgan, M. Granger. 1983. « Inside the Black Box: Technology and Economics, by Nathan Rosenberg. New York: Cambridge University Press, 1982, 344 Pp. Price: $29.95 Cloth, $12.95 Paper ». *Journal of Policy Analysis and Management* 3 (1): 156-57. https://doi.org/10.2307/3324062.
Moriarty, N., C. Stough, P. Tidmarsh, D. Eger, et S. Dennison. 2001. « Deficits in Emotional Intelligence Underlying Adolescent Sex Offending ». *Journal of Adolescence* 24 (6): 743-51. https://doi.org/10.1006/jado.2001.0441.
Mulla, Zubin. 2007. « Karma-Yoga: Construct Validation Using Value Systems and Emotional Intelligence ». *South Asian Journal of Management*. https://www.academia.edu/17927620/Karma-Yoga_Construct_validation_using_value_systems_and_emotional_intelligence.
Mulla, Zubin R., et Venkat R. Krishnan. 2012. « Transformational Leadership and Karma-Yoga: Enhancing Followers' Duty-Orientation and Indifference to Rewards* »: *Psychology and Developing Societies*, février. https://doi.org/10.1177/097133361102400104.
———. 2014. « Karma-Yoga: The Indian Model of Moral Development ». *Journal of Business Ethics* 123 (2): 339-51. https://www.jstor.org/stable/42921495.
Müller-Merbach, Prof. Dr. Heiner. 2007. « Technical and Emotional Intelligence - Friends or Enemies? » *IFAC Proceedings Volumes*, 10th IFAC,IFIP,IFORS,IEA Symposium on Analysis, Design, and Evaluation of Human-Machine Systems, 40 (16): 403-8. https://doi.org/10.3182/20070904-3-KR-2922.00071.

Mumby, Dennis K., et Linda L. Putnam. 1992. « The Politics of Emotion: A Feminist Reading of Bounded Rationality ». *The Academy of Management Review* 17 (3): 465-86. https://doi.org/10.2307/258719.

Mumford, Michael D., Stephen J. Zaccaro, Francis D. Harding, T. Owen Jacobs, et Edwin A. Fleishman. 2000. « Leadership skills for a changing world: Solving complex social problems ». *The Leadership Quarterly* 11 (1): 11-35. https://doi.org/10.1016/S1048-9843(99)00041-7.

Murphy, Kevin R. 2006. *A critique of emotional intelligence: What are the problems and how can they be fixed?* A critique of emotional intelligence: What are the problems and how can they be fixed? Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Narayanan, Jayanth, et Venkat R. Krishnan. 2003. « Impact of Sattva and Rajas Gunas on Transformational Leadership and Karma Yoga ». ResearchGate. 2003. https://www.researchgate.net/publication/237442376_Impact_of_Sattva_and_Rajas_Gunas_on_Transformational_Leadership_and_Karma_Yoga.

Neu, Jerome. 2002. *A Tear is an Intellectual Thing: The Meanings of Emotion*. Oxford, New York: Oxford University Press.

Nonaka, Ikujiro, et Hirotaka Takeuchi. 1995. *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. 1 edition. New York: Oxford University Press.

Nordhaug, Odd, et Kjell Gr∅nhaug. 1994. « Competences as resources in firms ». *The International Journal of Human Resource Management* 5 (1): 89-106. https://doi.org/10.1080/09585199400000005.

Nussbaum, Martha C. 2003. *Upheavals of Thought: The Intelligence of Emotions*. Cambridge University Press.

———. 2009. *The Therapy of Desire: Theory and Practice in Hellenistic Ethics*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Oatley, Keith, et P. N. Johnson-Laird. 1987. « Towards a cognitive theory of emotions ». *Cognition and Emotion* 1 (1): 29-50. https://doi.org/10.1080/02699938708408362.

Oliker, Stacey J. 1989. *Best Friends and Marriage: Exchange Among Women*. University of California Press.

Orwell, George. 1990. *Nineteen Eighty Four* (version New Ed edition). New Ed edition. London: Penguin UK.

Osgood, Charles E., George J. Suci, et Percy H. Tannenbaum. 1957. *The measurement of meaning*. The measurement of meaning. Oxford, England: Univer. Illinois Press.

Ostell, Alistair. 1996. « Managing Dysfunctional Emotions in Organizations ». *Journal of Management Studies* 33 (4): 525-57. https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1996.tb00167.x.

Oxford, Dictionaries. 2019. « Emotion | Meaning of Emotion by Lexico ». Lexico Dictionaries | English. 2019. https://www.lexico.com/definition/emotion.

Pace-Schott, Edward F., Marlissa C. Amole, Tatjana Aue, Michela Balconi, Lauren M. Bylsma, Hugo Critchley, Heath A. Demaree, et al. 2019. « Physiological Feelings ». *Neuroscience & Biobehavioral Reviews* 103 (août): 267-304. https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2019.05.002.

Palmer, Benjamin, Catherine Donaldson, et Con Stough. 2002. « Emotional intelligence and life satisfaction ». *Personality and Individual Differences* 33 (7): 1091-1100. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00215-X.

Panksepp, Jaak. 2000. « Emotions as Natural Kinds within the Mammalian Brain ». ResearchGate. 2000. https://www.researchgate.net/publication/239666523_Emotions_as_natural_kinds_within_the_mammalian_brain.

———. 2004. *Affective Neuroscience: The Foundations of Human and Animal Emotions*. 1 edition. Oxford: Oxford University Press, USA.

Papez, J. W. 1995. « A Proposed Mechanism of Emotion. 1937 ». *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences* 7 (1): 103-12. https://doi.org/10.1176/jnp.7.1.103.

Payne, Wayne Leon. 1985. « A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self-Integration; Relating to Fear, Pain and Desire ». PhD Thesis, The Union for Experimenting Colleges and Universities.

Peacocke, Christopher. 2001. « Does Perception Have a Nonconceptual Content? » *Journal of Philosophy* 98 (5): 239–264. https://doi.org/jphil200198510.

Peters, Ellen. 2006. « The Functions of Affect in the Construction of Preferences ». The Construction of Preference. août 2006. https://doi.org/10.1017/CBO9780511618031.025.

Peters, Tom. 1988. *Thriving on Chaos: Handbook for a Management Revolution*. HarperCollins.

Petrides, K. V., et Adrian Furnham. 2000. « On the Dimensional Structure of Emotional Intelligence | Request PDF ». ResearchGate. 2000. https://www.researchgate.net/publication/242569289_On_the_Dimensional_Structure_of_Emotional_Intelligence.

———. 2001. « Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies ». *European Journal of Personality* 15 (6): 425-48. https://doi.org/10.1002/per.416.

Phillips, Stephen H. 2009. *Yoga, Karma, and Rebirth: A Brief History and Philosophy*. Columbia University Press.

Piereson, Stephen. 1983. « In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies. By Thomas J. Peters and Robert H. Waterman, Jr. New York: Harper & Row, 1982 ». *NASSP Bulletin* 67 (466): 120-21. https://doi.org/10.1177/019263658306746628.

Pinker, Steven, et Mel Foster. 2014. *How the Mind Works*. Unabridged edition. New York: Brilliance Audio.

Plantinga, Alvin. 1986. « Epistemic Justification ». *Noûs* 20 (1): 3-18. https://doi.org/10.2307/2215273.

Plato. 2015. *The Republic*. First Avenue Editions.

Plutchik, Robert. 1980. *Emotion: A Psychoevolutionary Synthesis*. Harper and Row.

———. 2001. « The Nature of Emotions ». *AmSci* 89 (4): 344. https://doi.org/10.1511/2001.4.344.

Polanyi, Michael. 1966. *The Tacit Dimension.* Garden City, N.Y.: Doubleday.

———. 1969. *Knowing and Being: Essays by Michael Polanyi*. Édité par Marjorie Grene. 1st Edition edition. Chicago: University of Chicago Press.

———. 1974. *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. Corr. Ed edition. Chicago: University Of Chicago Press.

Power, Mick, et Tim Dalgleish. 2007. *Cognition and Emotion: From Order to Disorder*. 2 edition. New York, NY: Psychology Press.

Pratt, Michael G., et Lorna Doucet. 2000. « Ambivalent Feelings in Organizational Relationships ». In *Emotion in Organizations*, 2e éd., 204-26. London: SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781446219850.
Prinz, Jesse J. 2004. *Gut Reactions: A Perceptual Theory of Emotion*. Oup Usa.
Putnam, Linda L., et Dennis K. Mumby. 1993. « Organizations, emotion and the myth of rationality ». In *Emotion in organizations*, 36-57. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
Qi, Xingliang, Shuang Ji, Jing Zhang, Wanyong Lu, Judith K. Sluiter, et Huihua Deng. 2017. « Correlation of Emotional Labor and Cortisol Concentration in Hair among Female Kindergarten Teachers ». *International Archives of Occupational and Environmental Health* 90 (1): 117-22. https://doi.org/10.1007/s00420-016-1179-6.
Quine, Willard V. 1969. « Epistemology Naturalized ». ResearchGate. 1969. https://www.researchgate.net/publication/39505492_Epistemology_Naturalized.
Radhakrishnan, S. 2010. *The Bhagavadgita*. New Delhi: Harper Collins Publishers India.
Rafaeli, A, et R Sutton. 1989. « The Expression of Emotion in Organizational Life ». Stanford Graduate School of Business. 1989. https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/publications/expression-emotion-organizational-life.
Rafaeli, Anat, et Robert I. Sutton. 1987. « Expression of Emotion as Part of the Work Role ». *The Academy of Management Review* 12 (1): 23-37. https://doi.org/10.2307/257991.
———. 1990. « Busy Stores and Demanding Customers: How Do They Affect the Display of Positive Emotion? » *The Academy of Management Journal* 33 (3): 623-37. https://doi.org/10.2307/256584.
Raju, P. T. 1954. « The Concept of the Spiritual in Indian Thought ». *Philosophy East and West* 4 (3): 195–213. https://doi.org/10.2307/1397554.
Reed Consulting. 2008. « GRADdirect Study Reveals Graduate Recruiters Want Soft Skills above Academic Qualifications ». *Personnel Today* (blog). 30 juillet 2008. https://www.personneltoday.com/hr/graddirect-study-reveals-graduate-recruiters-want-soft-skills-above-academic-qualifications/.
Reisenzein, Rainer. 2009. « Emotions as Metarepresentational States of Mind: Naturalizing the Belief-Desire Theory of Emotion | Request PDF ». ResearchGate. 2009. https://www.researchgate.net/publication/202304325_Emotions_as_metarepresentational_states_of_mind_Naturalizing_the_belief-desire_theory_of_emotion.
Reisenzein, Rainer, Wulf-Uwe Meyer, et Achim Schützwohl. 1995. « James and the physical basis of emotion: A comment on Ellsworth ». *Psychological Review* 102 (4): 757-61. https://doi.org/10.1037/0033-295X.102.4.757.
Relojo, Dennis. 2015. « From Passion to Emotion: Emotional Quotient as Predictor of Work Attitude Behaviour among Faculty Members ». http://www.imanagerpublications.com.
Retzinger, Suzanne M. 1991. *Violent Emotions: Shame and Rage in Marital Quarrels*. SAGE Publications.
Ritzer, George. 1999. *Enchanting a Disenchanted World: Revolutionizing the Means of Consumption*. 1 edition. Thousand Oaks, Calif: SAGE Publications, Inc.
Roberts, R. D., M. Zeidner, et G. Matthews. 2001. « Does Emotional Intelligence Meet Traditional Standards for an Intelligence? Some New Data and Conclusions ». *Emotion (Washington, D.C.)* 1 (3): 196-231.
Roberts, Robert C. 2003. *Emotions: An Essay in Aid of Moral Psychology*. Cambridge, UK ; New York: Cambridge University Press.

Robinson, C.A. 2014. « Interpretations of the Bhagavad-Gītā and Images of the Hindu Tradition: The Song of the Lord ». ResearchGate. 2014. https://www.researchgate.net/publication/290917029_Interpretations_of_the_Bhagavad-Gita_and_images_of_the_hindu_tradition_The_song_of_the_Lord.

Rode, Joseph C., Christine H. Mooney, Marne L. Arthaud-Day, Janet P. Near, Timothy T. Baldwin, Robert S. Rubin, et William H. Bommer. 2007. « Emotional Intelligence and Individual Performance: Evidence of Direct and Moderated Effects ». *Journal of Organizational Behavior* 28 (4): 399-421. https://doi.org/10.1002/job.429.

Rorty, Amélie. 1980. *Explaining Emotions*. https://www.ucpress.edu/book/9780520039216/explaining-emotions.

Rorty, Amelie Oksenberg. 1987. « The Historicity of Psychological Attitudes: Love Is Not Love Which Alters Not When It Alteration Finds ». *Midwest Studies In Philosophy* 10 (1): 399-412. https://doi.org/10.1111/j.1475-4975.1987.tb00548.x.

Ruberg, Willemijn, et Kristine Steenbergh, éd. 2010. *Sexed Sentiments: Interdisciplinary Perspectives on Gender and Emotion.* Amsterdam ; New York: Rodopi.

Rubin, Robert S., David C. Munz, et William H. Bommer. 2005. « Leading from within: The effects of emotion recognition and personality on transformational leadership behavior ». *Academy of Management Journal* 48 (5): 845-58. https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.18803926.

Russell, Bertrand. 1967. *A History of Western Philosophy*. New York u.a: Simon & Schuster/Touchstone.

Russell, James A. 1991. « Culture and the categorization of emotions ». *Psychological Bulletin* 110 (3): 426-50. https://doi.org/10.1037/0033-2909.110.3.426.

Russell, James A., et Lisa Feldman. 1999. « Core Affect, Prototypical Emotional Episodes, and Other Things Called Emotion: Dissecting the Elephant ». ResearchGate. 1999. https://www.researchgate.net/publication/12946116_Core_affect_prototypical_emotional_episodes_and_other_things_called_emotion_Dissecting_the_elephant.

Sala, F. 2002a. « Emotional Competence Inventory (ECI): Technical Manual ». http://www.eiconsortium.org/pdf/ECI_2_0_Technical_Manual_v2.pdf.

———. 2002b. « Emotional Competence Inventory (ECI): Technical Manual ». http://www.eiconsortium.org/pdf/ECI_2_0_Technical_Manual_v2.pdf.

Sala, Fabio. 2001. « Do programs designed to increase emotional intelligence at work work? » https://www.associacaoamigosdagrandeidade.com/wp-content/uploads/filebase/artigos/FABIO%20SALA%20Intelligence%20at%20work.pdf.

Salmela, Mikko. 2006. « True Emotions ». *The Philosophical Quarterly (1950-)* 56 (224): 382-405. https://www.jstor.org/stable/3840948.

Salovey, Peter, et John D. Mayer. 2016. « Emotional Intelligence »: *Imagination, Cognition and Personality*, novembre. https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG.

Scarantino, Andrea. 2015. « Basic emotions, psychological construction, and the problem of variability ». In *The psychological construction of emotion*, 334-76. New York, NY, US: Guilford Press.

Scarantino, Andrea, et Ronald de Sousa. 2018. « Emotion ». In *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, édité par Edward N. Zalta, Winter 2018. Metaphysics Research Lab, Stanford University. https://plato.stanford.edu/archives/win2018/entries/emotion/.

Schacter, Daniel L., Daniel T. Gilbert, et Daniel M. Wegner. 2010a. *Psychology*. Worth Publishers.

———. 2010b. *Psychology*. Worth Publishers.
———. 2011. « Psychology / Edition 2 ». 2011. https://www.barnesandnoble.com/w/psychology-daniel-l-schacter/1116754112.
Scheff, Thomas J. 1990. « Microsociology: Discourse, Emotion, and Social Structure ». 1990. https://books.google.ro/books/about/Microsociology.html?id=JV_MZYmsDygC&redir_esc=y.
———. 1997. *Emotions, the social bond, and human reality: Part/whole analysis*. Emotions, the social bond, and human reality: Part/whole analysis. Paris, France: Editions de la Maison des Sciences de l'Homme. https://doi.org/10.1017/CBO9780511549496.
Scheler, Max Ferdinand. 1954. *The Nature of Sympathy...* Transaction Publishers.
Scherer, K., A. Schorr, et T. Johnstone, éd. 2001. *Appraisal Processes in Emotion: Theory, Methods, Research*. Series in Affective Science. Oxford, New York: Oxford University Press.
Scherer, Klaus R. 2016. « What Are Emotions? And How Can They Be Measured? »: *Social Science Information*, juin. https://doi.org/10.1177/0539018405058216.
Scherer, Klaus R., Vera Shuman, Johnny J. R. Fontaine, et Cristina Soriano. 2013. *The GRID Meets the Wheel: Assessing Emotional Feeling via Self-Report1*. Oxford University Press. https://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199592746.001.0001/acprof-9780199592746-chapter-19.
Schmidt, Frank L., et John E. Hunter. 1977. « Development of a general solution to the problem of validity generalization ». *Journal of Applied Psychology* 62 (5): 529-40. https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.5.529.
Schreyögg, Georg. 2004. *Handwörterbuch Unternehmensführung und Organisation*. 4. völlig neu bearbeitete Auflage 2004. S.l.: Schäffer Poeschel.
Schutte, Nicola S., John M. Malouff, Lena E. Hall, Donald J. Haggerty, Joan T. Cooper, Charles J. Golden, et Liane Dornheim. 1998. « Development and validation of a measure of emotional intelligence ». *Personality and Individual Differences* 25 (2): 167-77. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00001-4.
Schwarz, Norbert. 2012. « Feelings-as-information theory ». In *Handbook of theories of social psychology, Vol. 1*, 289-308. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781446249215.n15.
Schweingruber, David, et Nancy Berns. 2016. « Shaping the Selves of Young Salespeople through Emotion Management »: *Journal of Contemporary Ethnography*, juillet. https://doi.org/10.1177/0891241605280519.
Seidler, Victor Jeleniewski. 2002. « Masculinity, Violence and Emotional Life ». Emotions in Social Life. 11 septembre 2002. https://doi.org/10.4324/9780203437452-23.
Seligman, Martin E. P., et Mihaly Csikszentmihalyi. 2000. « Positive psychology: An introduction ». *American Psychologist* 55 (1): 5-14. https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5.
Seltzer, Joseph, et Bernard M. Bass. 1990. « Transformational leadership: Beyond initiation and consideration ». *Journal of Management* 16 (4): 693-703. https://doi.org/10.1177/014920639001600403.
Seneca. 1917. « Moral letters to Lucilius (Epistulae morales ad Lucilium) ». Wikisource.

Sennett, Richard. 2000. *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism* (version 1 edition). 1 edition. New York, NY: W. W. Norton & Company.
Sharma, Radha. 2012. « Measuring social and emotional intelligence competencies in the Indian context ». *Cross Cultural Management* 19 (1): 30-47. https://doi.org/10.1108/13527601211195619.
Sharma, Sudeep, Jürgen Deller, Ramakrishna Biswal, et Manas K. Mandal. 2009. « Emotional Intelligence: Factorial Structure and Construct Validity across Cultures ». *International Journal of Cross Cultural Management*, juillet. https://doi.org/10.1177/1470595809335725.
Sheldrake, Rupert. 2015. « Darwinian Inheritance and the Evolution of Evolutionary Theory - Campaign for Open Science ». 2015. http://opensciences.org/blogs/open-sciences-blog/darwinian-inheritance-and-the-evolution-of-evolutionary-theory.
Sheppes, Gal, Susanne Scheibe, Gaurav Suri, Peter Radu, Jens Blechert, et James J. Gross. 2014. « Emotion Regulation Choice: A Conceptual Framework and Supporting Evidence ». *Journal of Experimental Psychology. General* 143 (1): 163-81. https://doi.org/10.1037/a0030831.
Six Seconds. 2010. « The Six Seconds Model of Emotional Intelligence: EQ in Action ». Six Seconds. 27 janvier 2010. https://www.6seconds.org/2010/01/27/the-six-seconds-eq-model/.
Smith, Tiffany Watt. 2016. *The Book of Human Emotions: From Ambiguphobia to Umpty -- 154 Words from Around the World for How We Feel*. First Edition edition. New York: Little, Brown and Company.
Solomon, Robert C. 1993. *The Passions: Emotions and the Meaning of Life*. Hackett Publishing.
———. 2003. *Emotions and Choice (1973)*. Oxford University Press. https://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/0195145496.001.0001/acprof-9780195145496-chapter-1.
———. 2004. « Emotions, Thoughts, and Feelings: Emotions as Engagements with the World ». In *Thinking About Feeling: Contemporary Philosophers on Emotions*, édité par Robert C. Solomon, 1–18. Oxford University Press.
———. 2007. *True to our feelings: What our emotions are really telling us*. True to our feelings: What our emotions are really telling us. New York, NY, US: Oxford University Press.
Solomon, Robert C., Quincy Lee Centennial Professor of Business and Philosophy Robert C. Solomon, et Oxford University Press. 2004. *Thinking about Feeling: Contemporary Philosophers on Emotions*. Oxford University Press.
Sorabji, Richard. 2002. *Emotion and Peace of Mind: From Stoic Agitation to Christian Temptation*. Oxford University Press. https://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199256600.001.0001/acprof-9780199256600.
Sosa, Ernest. 1985. « Knowledge and Intellectual Virtue ». *The Monist* 68 (2): 226-45. https://doi.org/10.5840/monist198568225.
Sousa, Ronald de. 1987. *The Rationality of Emotion*. MIT Press.
———. 2004. « Emotions: What I Know, What Id like to Think I Know, and What Id like to Think », 21.
———. 2007. « Truth, Authenticity, and Rationality ». *Dialectica* 61 (3): 323-45. https://doi.org/10.1111/j.1746-8361.2007.01104.x.

———. 2011. *Emotional Truth*. 1 edition. New York: Oxford University Press.
Spence, Gordon, Lindsay G. Oades, et Peter Caputi. 2004. « Trait emotional intelligence and goal self-integration: important predictors of emotional well-being? » *Personality and Individual Differences* 37 (3): 449-61. https://doi.org/10.1016/j.paid.2003.09.001.
Spencer Jr., Lyle M., et Signe M. Spencer. 1993. « Competence at Work: Models for Superior Performance | Wiley ». Wiley.Com. 1993. https://www.wiley.com/en-us/Competence+at+Work%3A+Models+for+Superior+Performance-p-9780471548096.
Spinoza, Benedict de. 2017. *The Ethics*. Loki's Publishing.
Spiro, Melford E. 1993. « Is the Western Conception of the Self "Peculiar" within the Context of the World Cultures? » *Ethos* 21 (2): 107-53. https://www.jstor.org/stable/640371.
Stanley, Robb O., et Graham D. Burrows. 2001. « Varieties and Functions of Human Emotion ». ResearchGate. 2001. https://www.researchgate.net/publication/237319386_Varieties_and_functions_of_human_emotion.
Staudinger, Ursula M., et Judith Glück. 2011. « Psychological Wisdom Research: Commonalities and Differences in a Growing Field ». *Annual Review of Psychology* 62: 215-41. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.121208.131659.
Staw, Barry M., et Larry L. Cummings, éd. 1981a. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Conn.: Elsevier Limited.
———, éd. 1981b. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Conn.: Elsevier Limited.
Steiner, Ph D. Claude, et Paul Perry. 1997. *Achieving Emotional Literacy: A Personal Program to Increase Your Emotional Intelligence*. Abridged edition. New York: Simon & Shuster Sound Ideas.
Sternberg, Robert J. 1982. *Handbook of Human Intelligence*. CUP Archive.
Sternberg, Robert J., et Elena L. Grigorenko. 2000. « Practical intelligence and its development ». In *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, 215-43. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass. https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.018.
Stevenson, C. L. 1944. *Ethics and language*. Ethics and language. New Haven, CT, US: Yale University Press.
Stock, Byron. 2008. *Smart Emotions for Busy Business People*. www.ByronStock.com.
Stocker, Michael, et Elizabeth Hegeman. 1996. *Valuing Emotions*. Cambridge England ; New York: Cambridge University Press.
Stys, Yvonne, et Shelley L. Brown. 2004a. « A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections ». In .
———. 2004b. « A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections ». In .
Suchy, Yana. 2011. *Clinical neuropsychology of emotion*. Clinical neuropsychology of emotion. New York, NY, US: Guilford Press.
Sue-Chan, Christina, et Gary P. Latham. 2004. « The Situational Interview as a Predictor of Academic and Team Performance: A Study of the Mediating Effects of Cognitive Ability and Emotional Intelligence | Request PDF ». ResearchGate. 2004. https://www.researchgate.net/publication/228254257_The_Situational_Interview_as_a_Predictor_of_Academic_and_Team_Performance_A_Study_of_the_Mediating_Effects_of_Cognitive_Ability_and_Emotional_Intelligence.
Swarupananda, Swami. 1996. *Srimad Bhagavad Gita*.

Tappolet, C. 2000. *Emotions et valeurs*. Paris: Presses universitaires de France - PUF.

Tappolet, Christine. 2016. *Emotions, Values, and Agency*. Oxford, New York: Oxford University Press.

Tattwamayananda, Swami. 1994. « Mental Diseases in Modern Times - a Spiritual Outlook ». ResearchGate. 1994. https://www.researchgate.net/publication/224897905_Mental_diseases_in_modern_times_-_a_spiritual_outlook.

Taylor, Gabriele. 1975. « Justifying the Emotions ». *Mind* LXXXIV (1): 390-402. https://doi.org/10.1093/mind/LXXXIV.1.390.

Taylor, Graeme J., et R. Michael Bagby. 2000. « An overview of the alexithymia construct ». In *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, 40-67. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.

Thagard, Paul. 2002. « The Passionate Scientist: Emotion in Scientific Cognition ». The Cognitive Basis of Science. mai 2002. https://doi.org/10.1017/CBO9780511613517.013.

Thingujam, Nutankumar. 2002. « Emotional Intelligence: What Is the Evidence? » ResearchGate. 2002. https://www.researchgate.net/publication/259051853_Emotional_Intelligence_What_is_the_Evidence.

Thoits, Peggy A. 1989. « The sociology of emotions ». *Annual Review of Sociology* 15: 317-42. https://doi.org/10.1146/annurev.so.15.080189.001533.

Thompson, Evan. 2010. *Mind in Life: Biology, Phenomenology, and the Sciences of Mind*. Cambridge, Mass.: Belknap Press: An Imprint of Harvard University Press.

Thompson, Paul, et David McHugh. 1990. *Work Organisations: A Critical Introduction* (version 1990 edition). 1990 edition. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.

Tomkins, Silvan S. 2008. *Affect Imagery Consciousness: The Complete Edition: Two Volumes*. Springer Publishing Company.

Tooby, John, et Leda Cosmides. 2008. « The evolutionary psychology of the emotions and their relationship to internal regulatory variables ». In *Handbook of emotions, 3rd ed*, 114-37. New York, NY, US: The Guilford Press.

Tovar, Edmundo Marroquín. 2013. « The Importance of Professional Competencies in the Development of Emotional Intelligence ». ResearchGate. 2013. https://www.researchgate.net/publication/281976111_The_importance_of_professional_competencies_in_the_development_of_emotional_intelligence.

Triandis, Harry C. 2000. « Culture and conflict ». *International Journal of Psychology* 35 (2): 145-52. https://doi.org/10.1080/002075900399448.

Tripathy, Manoranjan. 2018. « Emotional Intelligence - An Overview, Chapter II ». ResearchGate. 2018. https://www.researchgate.net/publication/335433492_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_AN_OVERVIEW.

Turner, Jonathan H. 2009. « The Sociology of Emotions: Basic Theoretical Arguments »: *Emotion Review*, septembre. https://doi.org/10.1177/1754073909338305.

Tzu, Lao. 1992. *Lao Tzu: Te-Tao Ching - A New Translation Based on the Recently Discovered Ma-Wang-Tui Texts*. Traduit par Robert G. Henricks. Reprint edition. New York: Ballantine Books.

Van Kleef, Gerben A. 2009. « How Emotions Regulate Social Life: The Emotions as Social Information (EASI) Model ». *Current Directions in Psychological Science* 18 (3): 184-88. https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2009.01633.x.

Van Rooy, David L, et Chockalingam Viswesvaran. 2004a. « Emotional Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net ». *Journal of Vocational Behavior* 65 (1): 71-95. https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00076-9.

———. 2004b. « Emotional Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net ». *Journal of Vocational Behavior* 65 (1): 71-95. https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00076-9.

Van Rooy, David L., Chockalingam Viswesvaran, et Paul Pluta. 2005. « An Evaluation of Construct Validity: What Is This Thing Called Emotional Intelligence? » *Human Performance* 18 (4): 445-62. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1804_9.

Wagner, Richard K., et Robert J. Sternberg. 1985. « Practical intelligence in real-world pursuits: The role of tacit knowledge ». *Journal of Personality and Social Psychology* 49 (2): 436-58. https://doi.org/10.1037/0022-3514.49.2.436.

Waldron, Vincent, et Kathleen J. Krone. 1991. « The Experience and Expression of Emotion in the Workplace: A Study of a Corrections Organization ». *Management Communication Quarterly* 4 (3): 287-309. https://doi.org/10.1177/0893318991004003002.

Waldron, Vincent R. 2000. « Relational Experiences and Emotion at Work ». In *Emotion in Organizations*, 2e éd., 64-82. London: SAGE Publications Ltd. https://doi.org/10.4135/9781446219850.

Walsh, Roger. 2015. « What Is Wisdom? Cross-Cultural and Cross-Disciplinary Syntheses ». *Review of General Psychology* 19 (3): 278-93. https://doi.org/10.1037/gpr0000045.

Weiss, Howard M., et Daniel J. Beal. 2005. « Reflections on Affective Events Theory ». In *The Effect of Affect in Organizational Settings*, édité par M. Ashkanasy Neal, J. Zerbe Wilfred, et E.J. Härtel Charmine, 1:1-21. Research on Emotion in Organizations. Emerald Group Publishing Limited. https://doi.org/10.1016/S1746-9791(05)01101-6.

Weiss, Howard M., et Russell Cropanzano. 1996. « Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work ». In *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews, Vol. 18*, 1-74. US: Elsevier Science/JAI Press.

Wierzbicka, Anna. 1999. *Emotions Across Languages and Cultures: Diversity and Universals*. Cambridge University Press.

Wilk, Steffanie L., et Lisa M. Moynihan. 2005. « Display Rule "Regulators": The Relationship Between Supervisors and Worker Emotional Exhaustion ». *Journal of Applied Psychology* 90 (5): 917-27. https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.917.

Wilkinson, Adrian John, Peter Trevor Allen, et Ed Snape. 2013. « TQM and the Management of Labour ». In . https://doi.org/10.1108/EUM0000000000107.

Williams, Bernard. 1976. *Problems of the Self: Philosophical Papers 1956-1972*. Cambridge University Press.

Willmott, Hugh. 1990. « Subjectivity and the Dialectics of Praxis: Opening up the Core of Labour Process Analysis ». In *Labour Process Theory*, édité par David Knights et Hugh Willmott, 336-78. Studies in the Labour Process. London: Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1007/978-1-349-20466-3_11.

———. 1992. « Postmodernism and Excellence: The De-differentiation of Economy and Culture ». *Journal of Organizational Change Management* 5 (1): 58-68. https://doi.org/10.1108/09534819210010980.

———. 1993. « Strength Is Ignorance; Slavery Is Freedom: Managing Culture in Modern Organizations* ». *Journal of Management Studies* 30 (4): 515-52. https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1993.tb00315.x.

Wilson, Robert A., et Frank C. Keil, éd. 2001. *The MIT Encyclopedia of the Cognitive Sciences*. New Ed edition. Cambridge, Mass.: A Bradford Book.

Wilson-Mendenhall, Christine D., Lisa Feldman Barrett, W. Kyle Simmons, et Lawrence W. Barsalou. 2011. « Grounding Emotion in Situated Conceptualization ». *Neuropsychologia* 49 (5): 1105-27. https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2010.12.032.

Wong, Chi-Sum, et Kenneth S. K. Law. 2002. « The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude ». In . https://doi.org/10.1016/s1048-9843(02)00099-1.

Wong, Chi-Sum, Kenneth S. Law, et Ping-Man Wong. 2004. « Development and Validation of a Forced Choice Emotional Intelligence Measure for Chinese Respondents in Hong Kong ». *Asia Pacific Journal of Management* 21 (4): 535-59. https://doi.org/10.1023/B:APJM.0000048717.31261.d0.

Wouters, Cas. 2016. « The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart: » *Theory, Culture & Society*, juin. https://doi.org/10.1177/026327689006001005.

Zagzebski, Linda Trinkaus, et Linda T. Zagaebski. 1996. *Virtues of the Mind: An Inquiry Into the Nature of Virtue and the Ethical Foundations of Knowledge*. Cambridge University Press.

Zeidner, M., G. Matthews, et R. D. Roberts. 2001. « Slow down, You Move Too Fast: Emotional Intelligence Remains an "Elusive" Intelligence ». *Emotion (Washington, D.C.)* 1 (3): 265-75.

Zeidner, Moshe, Gerald Matthews, et Richard D. Roberts. 2004. « Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review ». *Applied Psychology* 53 (3): 371-99. https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x.

Zuckerman, Miron, Judith A. Hall, Richard S. DeFrank, et Robert Rosenthal. 1976. « Encoding and decoding of spontaneous and posed facial expressions ». *Journal of Personality and Social Psychology* 34 (5): 966-77. https://doi.org/10.1037/0022-3514.34.5.966.